



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de la calidad de servicio en el Registro  
Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central  
Lima, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA**

Br. Ana Cecilia Chinchayán Alva

**ASESORA**

Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

**SECCIÓN**

Ciencias Administrativas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Reforma y modernización del Estado

**Lima – Perú**

**2018**



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **CHINCHAYAN ALVA, ANA CECILIA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL, SEDE CENTRAL LIMA, 2017**

Fecha: 25 de agosto de 2018

Hora: 9:30 a.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

Firma: ..... 

**SECRETARIO:** Mg. Patricia Monica Bejarano Alvarez

Firma: ..... 

**VOCAL:** Dra. Luzmila Garro Aburto

Firma: ..... 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Redacción de estilos* .....

.....  
**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

**Dedicatoria**

A mis padres ya que sin ellos no hubiera sido posible culminar este reto académico.

### **Agradecimiento**

A Dios, por darme la fortaleza y proveer todo lo que necesite para culminar este proyecto.

A mis profesores de la Universidad Cesar Vallejo que me brindaron la oportunidad de crecer profesionalmente.

A mi asesora, por su dedicación y apoyo constante en la realización del trabajo.



### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Ana Cecilia Chinchayán Alva, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, sede Lima norte; declaro el trabajo académico titulado “Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017”, presentada, en 111 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 25 de agosto de 2018

Ana Cecilia Chinchayán Alva

DNI N° 02626495

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En Cumplimiento de las normas y el Reglamento de Grados y Títulos de Posgrado de la Universidad “César Vallejo” para optar el grado de Maestra en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulada: “Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017”.

La investigación tiene por objetivo la calidad del servicio del usuario externo en el trámite de duplicado de DNI en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, de acuerdo al reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejos.

La investigación se determina en siete capítulos: En el Capítulo I Introducción: incluye realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos. Capítulo II Método: considera el diseño de investigación, variables y operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. Capítulo III Resultados. Capítulo IV Discusión. Capítulo V Conclusión. Capítulo VI Recomendaciones. Capítulo VII Referencias y, finalmente, el apartado que corresponde a los anexos.

Señores miembros del jurado deseando que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

## Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	17
1.1.1. Internacionales	18
1.1.2. Nacionales	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. Calidad de servicio	22
1.4. Formulación del problema	32
1.5. Justificación del estudio	33
1.6. Hipótesis	35
1.7. Objetivos	36
<b>II. Metodo</b>	
2.1. Diseño de investigación	39
2.2. Variables y operacionalización	41
2.3. Población, muestra y muestreo	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.5. Métodos de análisis de datos	48
2.6. Aspectos éticos	49

III.	Resultados	
3.1.	Descripción de resultados	51
IV.	Discusión	
V.	Conclusiones	
VI.	Recomendaciones	
VII.	Referencias	
VIII.	Anexos	
Anexo 1.	Artículo científico	74
Anexo 2.	Instrumento de recolección de datos	83
Anexo 3.	Resultados de las pruebas (print de pantallas)	85
Anexo 4.	Base de datos	86
Anexo 5.	Matriz de consistencia	87
Anexo 6.	Certificado de validación de instrumentos	89
Anexo 7.	Carta de autorización	112

## Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de Operacionalización	41
Tabla 2	Distribución de población de servidores de Reniec	42
Tabla 3	Distribución de la muestra de servidores de Reniec	42
Tabla 4	Baremo de la escala de calidad de servicio	46
Tabla 5	Juicio de Expertos para los instrumentos de evaluación	46
Tabla 6	Niveles de Confiabilidad	48
Tabla 7	Coeficiente de Fiabilidad de la escala de medición	48
Tabla 8	Nivel de la Percepción de la calidad de servicio del usuario externo con el trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017	51
Tabla 9	Nivel de Percepción de los aspectos tangibles del usuario externo con el trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017	52
Tabla 10	Nivel de Percepción de la fiabilidad del usuario externo con el trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017	53
Tabla 11	Nivel de Percepción de la capacidad de respuesta del usuario externo con el trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017	54
Tabla 12	Nivel de Percepción de la seguridad del usuario externo con el Trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017	55
Tabla 13	Nivel de Percepción de la empatía del usuario externo con el trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017	56

## Índice de figuras

	Página
Figura 1 Cálculo de la Muestra	43
Figura 2 Nivel de Percepción de la calidad de servicio del usuario Externo con el trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017	51
Figura 3 Nivel de Percepción de los aspectos tangibles del usuario Externo con el trámite de duplicado del DNI en el Reniec Sede central, Lima 2017	52
Figura 4 Nivel de Percepción de la fiabilidad del usuario externo con El trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017	53
Figura 5 Nivel de Percepción de la capacidad de respuesta del usuario Externo con el trámite de duplicado del DNI en el Reniec, Sede central, Lima 2017	54
Figura 6 Nivel de Percepción de la seguridad del usuario externo con El trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017	55
Figura 7 Nivel de Percepción de la empatía del usuario externo con el Trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017	56

## Resumen

La investigación titulada: Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima 2017, tuvo como objetivo determinar la percepción de la calidad del servicio en dicha entidad.

La investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, con método deductivo y el nivel fue descriptivo. La población estuvo conformada por 1,042 usuarios, la muestra fue 281 usuarios y el muestreo fue tipo probabilístico. Se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de actitudes tipo Likert, el cual fue validado mediante el juicio de expertos. La confiabilidad fue determinada haciendo uso del Coeficiente Alfa de Crombach, resultando 0.937, indicando que tiene alta confiabilidad.

Los resultados hallados fueron el 10.0% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifestaron que es regular la calidad de servicio, el 60.1% es buena la calidad de servicio y el 29.9% es muy buena la calidad de servicio.

**Palabras clave:** calidad, servicio, calidad de servicio

### **Abstract**

The research entitled: Perception of the quality of service in the National Registry of Identification and Civil Status, Lima headquarters 2017, aimed to determine the perception of the quality of service in that entity.

The research was of a basic type, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, with a deductive method and the level was descriptive. The population consisted of 1,042 users, the sample was 281 users and the sampling was probabilistic type. The survey was used as a data collection technique and the instrument was a questionnaire of Likert-type attitudes, which was validated through expert judgment. Reliability was determined using the Crombach's Alpha Coefficient, resulting in 0.937, indicating that it has high reliability.

The results found were 10.0% of the external users of the DNI duplication process in the Reniec headquarters, Lima 2017 said it is to regulate the quality of service, 60.1% is good service quality and 29.9% is very good the quality of service.

**Keywords:** quality, service, quality of service



## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

En el mundo, la calidad de servicio es un pilar en las instituciones ya que los clientes buscan constantemente que se les dé una buena atención. Los usuarios deben recibir una buena calidad de servicio con amabilidad alcanzando un resultado estándar por la interacción entre proveedores y usuarios. Se constituye en el centro de atención dentro de las percepciones cuyo análisis de resultados se utilizan para mejorar la sensibilización en un nivel social dentro y fuera de la organización.

En el mundo de los servicios, en forma muy específica en cuanto a la atención del cliente, se encuentra instigado por la calidad que posee la infraestructura que brindan, así como la calidad de servicio al cliente que estos tengan con sus consumidores, en la cual desarrolla una nueva experiencia dentro de sus instalaciones.

En América Latina la calidad del servicio se realiza a través de un análisis en estudio realizando una encuesta orientada a conocer la visión de las empresas latinoamericanas en cuanto a los servicios que las empresas brindan al usuario y la influencia de los factores del entorno propio de cada país, para que los usuarios estén satisfechos cuando realizan sus trámites y también nos permite conocer, evaluar la calidad del servicio de los países en la región según la percepción de las empresas y así cubrir con las expectativas y alcanzar los objetivos.

En el Perú la mayor parte de las empresas determinan que la calidad del servicio que se les brinda a los usuarios es teniendo en cuenta las buenas expectativas hacia el producto que consumen y que se sientan muy satisfechos.

En la atención al cliente se ha ido mejorando en el servicio como en la producción, en tanto era muy importante para el consumidor peruano ya que se siente identificado con la empresa y muy satisfecho con sus expectativas.

De acuerdo al tiempo transcurrido se consideró de mayor importancia la buena calidad de servicio al usuario, se determinó que las empresas utilizaban un “Servicio estandarizado hacia sus clientes”, por medio del cual se aplicó una atención unidireccional y básica, sin tener la menor importancia de que es lo que necesita el cliente: En décadas pasadas, se fueron actualizando las nuevas tendencias y buscando un servicio de excelencia, cuya finalidad consiste en que los servicios que se les brinda estén orientados a los clientes. Berry, Bennet y Brown (1989) indicaban que no se debería tener errores a partir del “Que creen quieren los clientes, sino que prefieren y quieren ellos”

De acuerdo a la buena calidad de servicio que se le brinda al usuario se implementó un modelo en la cual el usuario este satisfecho creado por Noriaki Kano, denominado satisfacción al cliente de Kano dándose a conocer en los años 80, motivo por el cual el usuario este satisfecho y se le debe brindar un buen trato con mucha cordialidad y confianza en cuanto al producto ofrecido o tipo de servicio ya que es flexible en su aplicación lo que conlleva a que el cliente este o no satisfecho.

En Reniec el personal que labora dentro de la institución al realizar su trabajo debe aplicar las normas establecidas con amabilidad, ser cortés y teniendo muy en cuenta sus creencias, ideologías, religiosas y políticas, y sin discriminación alguna en cuanto a raza, sexo, procedencia, clases sociales o teniendo alguna discapacidad y estar muy comprometidos en brindarles una atención personalizada a los usuarios y manteniendo un orden con un determinado ticket numerado para su atención en el horario correspondiente 8:45 a.m. a 5 p.m. además teniendo en cuenta el respeto a la privacidad.

De acuerdo a las disposiciones a través de las directivas y normas para el registro de los ciudadanos, se determina que los usuarios de acuerdo a sus derechos recibirán un trato cordial con mucho respeto en todo momento y brindándoles una orientación adecuada de acuerdo a las normas y procedimientos para realizar el trámite correspondiente de DNI y así el usuario se sienta muy satisfecho por la calidad del servicio que está recibiendo. Por las necesidades de los ciudadanos tomo la decisión de realizar esta investigación y así mejorar las herramientas de gestión. Con la globalización la calidad de atención a nivel nacional como internacional en las instituciones tiene mucha importancia (Normas y procedimientos de inscripciones del Reniec-D.S. Nro.015-98-PCM).

Todas las personas están debidamente documentados desde los niños hasta el adulto mayor, y así se previene la indocumentación y restituyéndoles en algunos casos. De acuerdo a ello es que se ha documentado en un promedio que establece a cinco millones de ciudadanos peruanos. (Adulto mayor y menores de edad, discapacitados entre los años 2002-2009)

Además se garantiza el registro de hechos vitales y la identificación de los ciudadanos, con la tecnología y procedimientos de alta calidad, y así cumplir con los requisitos e ir mejorando paulatinamente con eficacia en el registro de cada ciudadano con un buen servicio de calidad.

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Reniec, “organismo autónomo por medio del cual se encarga de la identificación de los peruanos brindándoles a cada ciudadano el DNI, en el cual están registrados los hechos vitales, nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios etc. También participa en el proceso electoral proporcionando el padrón electoral que se empleara el día de las elecciones”.

El 12 de julio de 1995, fue creado Reniec en el cual manejaban los registros manuales y debido a los avances tecnológicos se ha considerado como institución más moderna en la identidad de los ciudadanos y registros civiles en Latinoamérica y el Caribe y considerada más confiable del país de acuerdo a investigaciones realizadas por empresas encuestadoras.

La misión de Reniec es que los ciudadanos tengan su documento de identidad por lo que se les registra los hechos vitales así como todo tipo de cambios en el estado civil de las personas, debido a ello su participación en el sistema electoral es a través del padrón electoral, y también promueve el uso de la identificación y certificación digital con el enfoque intercultural y la inclusión social.

La visión de Reniec es implementar el desarrollo equitativo del país y que los ciudadanos estén identificados en el ámbito del estado peruano que garantiza a las personas su condición de sujetos de derecho; genera confianza y seguridad jurídica; y promueve el gobierno electrónico a través de la tecnología de información y comunicaciones.

La calidad de servicio está determinada cuando el usuario satisface sus necesidades y aumenta cuando excede sus expectativas. Por tal motivo en la institución se debe tener en cuenta cuales serían los beneficios para lograr la satisfacción del cliente y analizar los niveles de satisfacción de acuerdo a sus expectativas y con una buena capacitación para brindarles una mejor calidad en el servicio. (Guía de protocolo para atención del usuario de RENIEC, 2013).

## **1.2. Trabajos previos**

En la presente investigación se tuvo en cuenta el estudio previo de otros autores de índole internacional y nacional motivo por el cual se utilizó en la discusión de los resultados obtenidos.

### 1.2.1. Internacionales

Ibarra (2014) realizó un trabajo de investigación titulado: *“La calidad en el área de urgencias en los hospitales privados y públicos de Hermosillo, sonora identificándose los factores importantes que determinan la calidad de servicio en el área de urgencias del hospital público y privado México, se utilizó el instrumento adaptado del método sevqual, se consideró cinco dimensiones y se desarrolló con un enfoque tipo observacional, descriptivo transversal y correlación simple, se aplicó la técnica de la encuesta a los que asistieron al hospital privado y uno de la ciudad de Hermosillo, sonora, específicamente en el área de urgencias, evaluándose el servicio entre los meses de enero a marzo 2014. Tuvo una población de 768 pacientes que fueron atendidos en el área de urgencias de ambos hospitales y se ordenaron en dos grupos con la misma cantidad de usuarios, con 1,536 sujetos, para medir las urgencias; se aplicó un cuestionario a 768 pacientes, “in situ”. Cuyo objeto de estudio fue que los usuarios que hicieron uso del área para el caso del hospital privado lo percibieron y evaluaron como un servicio totalmente satisfecho, teniendo en cuenta la influencia de las cinco dimensiones evaluadas en el grado de investigación. Se recolectaron datos de las encuestas que fueron aplicadas a un hospital privado y uno de la ciudad de Hermosillo, sonora, específicamente en el área de urgencias. La población de estudio estuvo constituida por 456,209 personas de 18 años o más de edad residentes en la ciudad de Hermosillo, sonora. La muestra obtenida fue del tipo probabilístico, de acuerdo a la fórmula de tamaño muestral para poblaciones finitas, la cual estuvo conformada por 768 pacientes que fueron atendidos en el área de urgencias de ambos hospitales.*

Enríquez (2014) desarrolló la investigación *“satisfacción del cliente del departamento de Recaudaciones y cobranzas de la Municipalidad de Ensenada”*. En la cual obtuvo el grado de Magister, en la Universidad de Argentina. El tipo de investigación descriptivo explorativo, la unidad de análisis son los habitantes del distrito de la Ensenada. Los resultados obtenidos fue que ningún encuestado calificó al servicio como “Malo” o “Pésimo”, mientras que el 98 lo calificó como

“Bueno” o “Excelente solo el 2% le asigno la categoría “regular” de esta forma, se identifica que existe un alto grado de aceptación del servicio en debilidades del mismo y poder proponer alternativas para mejorarlo.

### **1.2.2. Nacionales**

Ninamango (2014) realizó un trabajo de investigación titulado: *“Percepción de la calidad de servicios de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014”*, desarrollado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, obteniendo el título de Médico Cirujano. Cuyo objetivo fue: describir la percepción en enero 2014, utilizó el instrumento la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas y se midió la satisfacción determinando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y percepciones, se utilizó la dimensión confiabilidad (78.3%), Aspecto Tangible (72.6%), Empatía (69.9%), y Seguridad (63.9%), se encontró una insatisfacción de (83.9%), fue muy alta en comparación con otros estudios. No se encontró una relación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones que se dan en este estudio descriptivo a comparación con otros estudios realizados que si dieron como resultado una satisfacción al usuario externo en este estudio fueron analizados con el sistema estadístico SPSS.

García (2013) realizó un trabajo de investigación titulado *“Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa-chorrillos desde Febrero-Mayo 2013*, en la Universidad Ricardo Palma, para optar el Título de Médico Cirujano, tuvo como objetivo identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios externos en los diferentes servicios del centro de salud se utilizó el programa de Microsof Excel 2010, fue un diseño de estudio observacional, descriptivo, y de corte transversal, se utilizó como instrumento la encuesta SERVQUAL que se realizó a 150 usuarios externos de los servicios del centro y hubo una insatisfacción de 58.2%, en relación a la satisfacción con un

41.8%. La dimensión que mostro mayor satisfacción fue la de seguridad con un 53% y las dimensiones que resultaron con menor porcentaje de satisfacción fue capacidad de respuesta con un 64.67%, aspectos tangibles con un 63.33%, fiabilidad con un 62.53% y empatía con un 53.7%. El estudio mostró que el usuario externo estuvo insatisfecho por la atención en los diferentes servicios del Centro de Salud Delicia de Villa-Chorrillos para lo cual se le brindo el profesional que realizó la encuesta otorgándole un tiempo determinado y contestar sus dudas o preguntas considerando la privacidad para obtener el mayor grado de satisfacción.

Bolaños (2013) realizó un trabajo de investigación titulado "*Calidad de atención y satisfacción del usuario en los centros de referencia de enfermedades de transmisión sexual en lima y callao*", fue de tipo descriptivo correlacional se pudo apreciar la relación que existe en la calidad de atención y satisfacción del usuario en los centros de referencia de las enfermedades de transmisión sexual de lima y callao se aplicó una encuesta a los asistentes determinándose una muestra de 120 usuarios, y fue, 36 para Raúl Patricio Puig, 12 para surquillo, 12 para piedra liza, 12 para San José de villa el salvador, 12 para tahuantisuyo y 36 para Alberto Barton del callao; entre mujeres y varones, alcanzando el 95% de confianza. Se consideró un 65% de satisfacción por parte de los usuarios de la muestra y determinándose que la calidad de servicio fue bueno, 20.83% señala que es muy bueno y 14.7% que es regular. Cuando el usuario tiene que esperar en el consultorio médico, el tiempo que se demoran en entregarles los resultados y la limpieza de los ambientes determinan que estas variables no están integradas por tal motivo se debe tener en cuenta para la satisfacción del usuario ya que no hubo diferencias estadísticamente significativas por lo que no existe relación entre variables y la relación con el grado de satisfacción del usuario, deduciéndose que la calidad de las explicaciones de los resultados influye en el grado de satisfacción del usuario y que se le brinde una buena calidad en el servicio y que realmente el usuario este muy satisfecho con la atención.



### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Historia de la calidad**

En Europa a inicio de la Edad Media en dentro de la organización se tiene relación con el fabricante para que realice bien las cosas y sentirse orgullosos en los servicios que se brindan y con una calidad de servicio excelente.

Honore Le Blanc durante el siglo XVIII considero un sistema de mosquetes usando piezas intercambiables, las cuales necesitaban un control de calidad estricto. El término de piezas intercambiables se vio reflejado en la revolución industrial, debido a ello el aseguramiento de la calidad se convirtiera en parte fundamental del proceso de producción. (Evans y Lindsay, 2008, p.65).

A principio de 1900, Taylor implemento la filosofía en cuanto a la producción que se esperaba tener con una buena planificación, y se determinó que los supervisores y trabajadores deberían planear y ejecutar el aseguramiento de la calidad que estuvo a cargo de los inspectores considerándolo muy importante en el control de la calidad a partir del II siglo y por ello se creó el departamento de control.

A principio del siglo XX Henry Ford estableció los fundamentos que se conocen como “Administración de la calidad total “. Como comenta Fajan (citado por Evans y Lindsay, 2000), al inicio de la historia moderna, Bell Systems era el líder en el aseguramiento de la calidad industrial. A inicio del siglo XXI Bell implementó un área de inspección en la Western Electric Company. El grupo de Western Electric formado por Walter Shew hart, Harold Dodge, George Edwards y W. Edwards Deming, entre otros, y se aplicó un control estadístico de la calidad SQS aquí se determinan los métodos estadísticos para lograr un mejor control en lo que se refiere a la calidad de servicio que se brinda.

En el transcurso de la Segunda Guerra Mundial, en Estados Unidos las fuerzas armadas aplicaron un procedimiento de muestreo en la cual los proveedores tenían que manejar las normas muy severas de calidad. Al finalizar la guerra, la escasez de bienes de E.U.A. se determinó que la producción fuera prioritaria y la calidad pasó a un segundo plano y se realizaban inspecciones masivas. Joseph y W. Edward Deming con las nuevas técnicas se aplicó el control estadístico en relación a la calidad de servicio entre los japoneses, en la que involucran a los especialistas de la calidad, a la alta administración involucrados en brindar su apoyo los gerentes. Los japoneses introdujeron la calidad en toda organización y desarrollaron una cultura de mejora continua (Kaisen, en términos japoneses). La unión de científicos e ingenieros del Japón (Juse, por sus siglas en inglés).

Crea el premio Deming de esta manera se le otorgaron a las empresas un premio por el cumplimiento de los procedimientos de la administración de la calidad. En los años 70 los japoneses empezaron a superar a los negocios estadounidenses debido a su elevada calidad en los productos.

En la década de los 80 hubo una gran concientización de la calidad por parte de los consumidores, la industria y gobierno estadounidense. Los consumidores estaban más dispuestos a comparar, evaluar y escoger productos buscando valor total para el producto. En la industria la parte principal para su supervivencia es la calidad que tiene el producto que se brinda al cliente.

### **Definición de calidad del servicio**

La calidad de servicio se determina desde diferentes puntos de vista. Ya que el propósito es la completa satisfacción del Usuario Para diferentes fines, y en otro sentido conseguir una mayor productividad con buena calidad de servicio por parte de los miembros de la institución, además también se puede apreciar como un grado de excelencia, así como también establecerlo como un requisito

para que permanezca en el Mercado ya que aún no se conoce la magnitud de la calidad.

Por lo tanto, para que exista la calidad es fundamental el cumplimiento de las necesidades y expectativas del usuario Carlos (2005) lo determinó de la siguiente manera:

Para lograr los objetivos en cuanto a la calidad se deben conocer los principios de la calidad y ponerlos en práctica para la satisfacción del usuario

Según Shaw, (2007), se dice que la calidad de servicio tiene los siguientes componentes:

**Confiabilidad:** viene a ser la destreza en que se ofrece un servicio con precisión, exacta y consistente, por tal motivo la confiabilidad es brindar un buen servicio desde la primera vez (p.26)

**Accesibilidad:** En las instituciones públicas como Reniec, se debe brindar un servicio rápido a las llamadas por teléfono de los Usuarios y cumplir con las expectativas (p.28).

**Respuesta:** atender de manera precisa y con buena predisposición y dar un servicio rápido. Por lo tanto se determina que los consumidores son muy exigentes, ya que desean que se les atiendan sin tener que esperar (p.65)

**Seguridad:** tienen en cuenta los consumidores que los servicios que se les brinda no corren ningún riesgo .Ejemplo: un Usuario no debe dudar de la reparación de su auto (p.67)

Por tal motivo podemos decir que un usuario es la persona que tiene necesidades, preocupaciones, teniendo en cuenta que no siempre tiene la razón pero es considerado en la atención con la buena calidad de servicio que se ofrece.

Viveros (2002), estableció trece principios de la calidad de servicio:

- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Satisfacer las necesidades del usuario (externo e interno)
- Buscar soluciones y resolver los problemas
- Ser optimista
- Tener buen trato con los demás
- Ser oportuno al cumplir las tareas
- Ser puntual.
- Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo
- Aprender a reconocer nuestros errores y enmendarlos
- Ser humilde para aprender y enseñar a otros.
- Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo
- Ser responsable y generar confianza con los demás.
- Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos (p.88).

Se puede decir que la calidad de servicio tiene varios puntos de vista.

Por lo tanto Desatnick (2009), nos menciona una característica muy importante que se debe considerar en la atención al usuario:

La labor en la institución se desarrolla dando un servicio eficiente, sin desgano y con cortesía.

El empleado debe ser accesible, no permanecer ajeno al público que lo necesita.

El usuario tiene incomodidad cuando el empleado no le habla en forma clara ya que utiliza un vocabulario técnico en cuanto le explica los procedimientos.

Tener en cuenta el tiempo disponible del usuario ya que se realizaría con mucha rapidez el servicio sin ocasionar contratiempos.

El empleado debe tener en cuenta cuando solicita la documentación al usuario y en caso se tenga que rectificar algún dato ser muy amable y el usuario lo agradecerá.

El empleado debe tener en cuenta las normativas a cumplir con el único fin de que el usuario se sienta satisfecho (p.56).

De otro modo, Muller de Lama Enrique (2009) dice que la calidad de servicio “consiste en cumplir expectativas del usuario”. (p.78).

Por lo tanto, Larrea (2001) determina que la calidad de servicio “Es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionadas con elementos cuantitativos y cualitativos, de servicio”. (p.189).

Por lo tanto quiere decir que el usuario cuando percibe la calidad de servicio que se le brinda determina como se está cumpliendo las expectativas y necesidades que el usuario posee con la atención recibida.

Expresó que “los indicadores de calidad miden el nivel de satisfacción de los usuarios y/o de los clientes, con respecto a un producto. En este caso se aplican encuestas, dirigidas a la obtención de información”. (Zambrano, 2007, p.237).

De acuerdo al nivel de satisfacción de los clientes en cuanto a que tipo de producto se ofrece para que estén completamente satisfechos y determinar cómo es la calidad de servicio que se brinda analizando sus expectativas y necesidades.

“Un cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a complementar sus expectativas, el cliente quedaría insatisfecho, si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará satisfecho o encantado” (Kotler citado por Reyes Mayo y Loredó 2009, p.17).

Por tal motivo se puede definir que para cumplir sus necesidades y expectativas el usuario es importante el nivel de satisfacción que sentirá el usuario por un trámite que realice estando conforme con el servicio brindado.

Esta definición está determinada en la norma ISO 9000, se determinó que la satisfacción “es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas”.

## **Dimensiones**

Según Zeithaml, Valerie A., Parasuraman y Leonard Berry, desarrollaron la escala SERVQUAL en la cual se realizó la evaluación de la calidad y determinaron estas dimensiones:

### **Dimensión 1: Tangible**

Es la apariencia física de las instalaciones, material de comunicación, es lo que percibe el cliente en la institución. Tangible es un adjetivo que indica algo que se puede tocar, percibir de manera precisa, proviene del latín tangibilis. Imaterial, abstracto (Parazuraman, Zeithaml y Berry 1993, p.29).

“Consideraron que el estado físico y condiciones del equipamiento y las instalaciones en las cuales los usuarios reciben el servicio por el trámite que realice, así como la apariencia del personal adscrito en la institución” (Torres y Lastra 2008, p.59).

Zeithman, Valerie y Jo Bilner (2002) se refieren a los elementos tangibles en cuanto al aspecto físico de la infraestructura, así como también el material de comunicación que utilizan y el personal que brinda el servicio al usuario y así evalúan la calidad.

Para la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas SAC (Cibertec 2007): la imagen que proyecta la empresa son los aspectos físicos tales como las instalaciones, el personal, la documentación y el material de comunicación que utilizan a primera vista es la imagen que la empresa proyecta para poder construir lealtad, esta imagen física tiene que exceder las expectativas del cliente.

## **Dimensión 2 : Fiabilidad**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p.29) indicaron que la fiabilidad es la precisión en realizar el servicio y que sea fiable.

Precisó que “la fiabilidad es la habilidad para brindar el servicio de manera perfecta en todo momento, analizando el problema y evitar desaciertos y dar las soluciones precisas evitando contratiempos en el servicio brindado y que sea fiable. (Farfán, 2007, p.11).

Fiabilidad es la destreza para cumplir con éxito la calidad de servicio que se brinda. (Minsa, 2011, p.2).

La fiabilidad se refiere a todas las características que conforman la producción de un producto o un servicio, misión de la inspección de un proceso es controlar que esta se realiza bajo las condiciones específicas y velar por una correcta secuencia de la segunda cadena de conformidad (Corella, 1998).

La fiabilidad se determina por la confianza que asumen los usuarios respecto al trámite de duplicado del DNI que se les da de manera responsable y precisa.

## **Dimensión 3: Capacidad de respuesta**

Es tener la mejor disposición de apoyar a los usuarios brindándoles un servicio rápido. (Parazuraman, Zeithmal y Berry ,1993 p.29)

Según Adi, (2003) definió:

La capacidad de respuesta implica resolver pronto y con mucha habilidad en diferentes ocasiones que se presentan en el hotel día a día, como caso extraordinario cuando el personal cumple con eficiencia y de manera sobresaliente un resultado que el cliente estaría satisfecho y no es sorprendido. (p.27).

Capacidad de respuesta es cuando el personal de Reniec brinda un buen servicio a los usuarios y con una buena calidad de atención debiendo realizarse en un tiempo adecuado.

Torres y Lastra, (2008) determinan cual es la cantidad de personal que requieren para la atención del usuario así como el tiempo de espera para la realización y que reciban una buena atención. (p.29).

#### **Dimensión 4: Seguridad**

Parazuraman, Zeithmal y Berry (1993 p.29) indicaron que la seguridad es “conocimiento y atención mostrado por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”.

Se mencionó a la “Seguridad como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza”.(Castillo, 2005, p.29).

Seguridad viene a ser la amabilidad, cortesía que los empleados brindan en la calidad de servicio hacia el usuario así como la habilidad para brindar confianza y la información correcta con una buena calidad de servicio en forma rápida y sencilla. Por lo que las personas nos hagan saber sus necesidades y darles el apoyo respectivo.

Según la Real Academia Española (RAE) “indica que la seguridad es el conocimiento claro y seguro de algo”.



Gonzáles (2006) precisó: “La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente”.

En consecuencia, la seguridad de las personas es la cualidad importante para el desarrollo de la atención y brindar información de manera correcta con mucha precisión acerca del servicio que brindan y de una manera clara, fácil y sencilla, transmitiendo a su vez mucha confianza y analizar las necesidades del usuario y que se le ofrezca una buena calidad de servicio.

### **Dimensión 5: Empatía**

La empatía viene a ser la “atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores”.(Parazuraman, Zeithmal y Berry 1993 p.30).

Empatía es brindar una atención personalizada sintiéndose muy comprometidos con la atención hacia el usuario y así poder conocer sus necesidades personales de sus requerimientos específicos. (p.30).

Empatía “Grado de cuidado y atención individual que se ofrece a los clientes ejemplos podrían ser la disposición de programas las entregas a conveniencia del cliente, explicar el lenguaje técnico utilizado palabra que la persona conozca y llamar por su nombre a los clientes frecuentes”. (Evans y Lidsay, 2008. p.166).

Cabe indicar que la empatía en cada individuo depende de factores sociales y de la educación que adquiriera así como de las experiencias personales por tal motivo se determina que la empatía es un factor de la habilidad interpersonal y así contar con instrumento para medir la empatía en profesionales de la salud en el área médica (Alcorta-Garzam 2005, p.28).

Según la (RAE), la empatía es la capacidad y la habilidad en la cual nos ayuda a captar fácilmente el estado de ánimo de otra, así pues llegamos a identificar sus emociones, ponerse en su lugar y conectar con su sentir. Lo

primordial en la empatía es saber escuchar y prestar total atención a las ideas que la otra persona trasmite observando su expresión corporal y gestual (por lo tanto es importante presta atención al lenguaje no verbal) su postura, el tono de voz y sus palabras.

Existen cuatro características.

**Tomar la perspectiva.** Tienen gran importancia saber la perspectiva de la otra persona en cuanto a la veracidad.

**Evitar hacer juicios.** Se debe evitar hacer algún juicio de valor de la situación de la persona.

**Reconocer la emoción del otro.** Percibir los sentimientos de la otra persona así como las emociones.

**Conectar con el otro.** Comprender los sentimientos de la persona

La empatía considerada como una clave en cuanto a la inteligencia que posee cada individuo y de acuerdo a sus emociones (autoconciencia, autocontrol, motivación y habilidades sociales).y es importante para comunicarnos y relacionarnos con los demás y se desarrolla en forma personal, profesional y laboral, quiere decir que la empatía es un gran beneficio para cualquier persona, y a la vez se necesita de una mayor atención con respecto a otras profesiones es cuando se tiene la comunicación con determinadas personas a través de las emociones destacándose por ello los servicios de comunicación, atención al cliente, entre otros.

Existen tres tipos de empatía:

**La empatía cognitiva:** es cuando se adopta la perspectiva del otro y se percibe como ocurren las cosas y de las cuales se ubican en el ámbito organizacional. Por ejemplo es la del líder que logra que sus trabajadores obtengan buenos resultados porque que dan explicaciones de las cosas en forma clara y que se entienda y ello conlleva a que estén motivados.

**La empatía emocional:** es la base de la compenetración y de la química, es sentir a la otra persona, y que nos abocamos hacernos cargo de su situación. Las

personas que tienen empatía emocional son especialistas en dar consejos, muy responsables y precisión en la atención hacia el cliente y son líderes dentro de un determinado grupo y de los cuales pueden determinar las reacciones en los demás en el momento.

**La preocupación empática:** son personas que sienten mucha preocupación hacia los demás y que necesitan ayuda para lo cual la brindan sin interés y de forma incondicional y espontánea además les agrada hacerlo cuando ve que lo necesitan es importante no perder la identidad de uno y sumergirse en las emociones ajenas.

Empatía: está determinada por la medición del trato, el interés que se da en la atención de parte del personal de la institución y que le brindan a los usuarios teniendo en cuenta la atención individualizada. (Torres y Lastra, 2008, p.35).

Se entiende por empatía a la aptitud del ser humano en las interrelaciones personales con otras personas teniendo en cuenta sus necesidades y absolver sus inquietudes brindándoles unas respuestas adecuadas con mucho respeto y amabilidad, efectividad de dar soluciones a las quejas, dándole un valor adecuado de los servicio y de las necesidades específicas.

La empatía es una habilidad que todo ser humano posee teniendo una buena comunicación y entender su punto de vista de la otra persona, muchas veces poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar mejorando las relaciones interpersonales que nos permiten una buena comunicación y llegando a tener simpatía por la otra persona y mucha comprensión.

Por lo tanto la empatía nos plantea las funciones de motivación de acuerdo a la información brindada y así satisfacer las necesidades de otra persona, debido a ello se tiene mayor importancia en conseguir el bienestar de las personas, podemos decir que la persona empática es la que siempre sabe escuchar con mucha atención a los demás así como en qué momento poder expresar su opinión en forma oportuna y precisa y dar una adecuada solución a todos los

problemas que se susciten por lo cual es capaz de entender emocionalmente a otras personas siendo la clave del éxito en las relaciones interpersonales.

Empatía accesibilidad: tiene la capacidad para la comunicación y relacionarse hacia los demás brindar información en forma clara y entendible, y así poder atender sus preguntas y respuestas en forma con precisión.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema general:**

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central 2017?

##### **1.4.2. Problemas específicos**

###### **Problema específico 1**

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil en su dimensión tangible, sede central Lima 2017?

###### **Problema específico 2**

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil en su dimensión fiabilidad, sede central Lima 2017?

###### **Problema específico 3**

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil en su dimensión capacidad de respuesta, sede central Lima 2017?

#### **Problema específico 4**

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil en su dimensión seguridad, sede central Lima 2017?

#### **Problema específico 5**

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil en su dimensión empatía, sede central Lima 2017?

### **1.5. Justificación del estudio**

#### **Justificación teórica**

El propósito del estudio en la justificación teórica es realizar un debate académico del conocimiento existente, relacionado con una teoría, así como también hacer un estudio del conocimiento existente y comparar resultados. (Bernal, 2010, p.58).

En el estudio se implementó de manera objetiva la calidad de servicio y el usuario este satisfecho cuando realice su trámite de DNI sede central lima, y permite que la institución analice los servicios que ofrece y también contar con un personal calificado en la actividad que realice.

Por lo tanto se determinó la justificación en los siguientes conceptos:

Relevancia social, se tiene en consideración determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio en cuanto a la atención que se le brinda al usuario cuyo objetivo es adquirir conocimientos para brindar un buen servicio a los usuarios y reducir el nivel de insatisfacción debiendo dar una atención individualizada hasta alcanzar la excelencia en el servicio brindado.

Es Importante dar a conocer que la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejos plantea, su objetivo general “Desarrollar competencias para diseñar y participar en actividades de investigación o creación, mediante la actualización asimilación e incorporación en el ejercicio profesional de la producción científica y tecnológica para resolver problemas particulares en el campo de la gestión pública”. Para lo cual se identifica a dar un buen perfil profesional así como en el perfil investigado”. Permitiendo de esta manera indicar que el presente trabajo de investigación responde a las expectativas profesionalmente.

Serna (2006) expreso para que el usuario este satisfecho con la calidad de servicio que se le brinda implemento un conjunto de estrategias comparadas con otras empresas señalo las necesidades y expectativas para la atención y por tal razón es de mucha importancia e indispensable dentro de las instituciones para su desarrollo, teniendo en cuenta el concepto que se tenía del servicio al cliente estaba considerada la satisfacción y necesidades así como las expectativas en la cual se cumplan dando una buena calidad de servicio con mucha amabilidad y atención.

En la actualidad, recopilamos variados conceptos de calidad de servicio en la cual se implementa nuevas estrategias empresariales de las cuales están dirigidas hacia la anticipación de las necesidades y expectativas del valor añadido de los clientes, con la plena segura de tener lealtad y permanencia de los clientes actuales así como de los nuevos clientes, teniendo reservado mediante la provisión de un servicio superior al de los competidores. Por tal motivo se impone una nueva visión con respecto al acceso de la base de datos y se estipula un mayor valor agregado con las cuales los proveedores los conozcan en detalles, ya que cuentan con una gran variedad de opciones, colocando un enorme valor en la facilidad, rapidez, conveniencia en adquirir bienes y servicios. De acuerdo a ello tuvo un mayor énfasis determinándose una relación a largo plazo y servicio integral, en satisfacer la totalidad de las necesidades de servicio al cliente, y en disminuir la necesidad o el deseo del cliente de fragmentar sus asuntos entre varias instituciones.

**Justificación práctica**

Se determinan una serie de estrategias para dar solución a los problemas que se suscitan diariamente cuando se realiza el trámite dentro de la institución y con las cuales se aplicaran para resolver las expectativas e inquietudes del usuario y que se le brinde una buena calidad de servicio y cumplir con el objetivo de que se sienta muy satisfecho.

**Justificación metodológica**

La justificación metodológica se establece cuando implementamos normas y estrategias en el proyecto a realizar con una metodología adecuada para que se aplique y obtener los resultados favorables en la atención del usuario con los conocimientos suficientes y entendibles en su aplicación siendo muy confiables para cumplir con los objetivos y metas propuestas en la organización.

**1.6. Hipótesis**

La investigación es descriptiva, por tal motivo no presenta hipótesis

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general:**

Determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima 2017.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil en su dimensión tangible, sede central, Lima 2017.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil en su dimensión fiabilidad, sede central, Lima 2017

#### **Objetivo específico 3**

Determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil en su dimensión capacidad de respuesta, sede central, Lima 2017

#### **Objetivo específico 4**

Determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil en su dimensión seguridad, sede central, Lima 2017



**Objetivo específico 5**

Determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil en su dimensión empatía, sede central, Lima 2017

## **II.Método**

## **2.1. Diseño de investigación**

Asumió el enfoque cuantitativo “trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede”. (Fernández, 2002, p.45).

En esta investigación se recopila datos cuantitativos, la investigación se realiza con poblaciones más o menos grande así como también se determina la muestra se caracteriza por medir la variable en estudio con la mayor precisión y los resultados se presentan a través de datos estadísticos.

El tipo de investigación fue básica llamada también teórica, pura, o fundamental. Se caracteriza por contribuir conocimientos científicos y no siempre sus resultados tienen aplicación inmediata. Su finalidad es recabar datos de la realidad y lograr un incremento en el conocimiento científico. (Valderrama, 2013, p.39).

El método de investigación fue deductivo por medio del cual se recopilan resultados generales para explicaciones particulares. (Bernal, 2006, p.45).

Por su nivel la presente investigación fue descriptiva, cuyo objetivo es detallar situaciones en las que están orientados a determinar “como es” o “como se manifiestan”. Por lo general se basa en la medición de la variable. Pueden formularse hipótesis o no.

### **Diseño de investigación**

El diseño empleado fue no experimental de corte transversal.

El diseño utilizado fue no experimental, porque no se manipularon variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), transversal porque los datos fueron recogidos en un solo momento (Valderrama, 2013, p. 179)

Esquema del diseño

**M** ----- **O**

Donde:

M= muestra

O= satisfacción de los usuarios del Reniec

## **2.2. Variables y operacionalización de variable**

### **Definición conceptual de percepción de la calidad de servicio**

“La calidad del servicio se define como las evaluaciones de los clientes sobre la excelencia o superioridad general de un producto. Afirma que los servicios son difíciles de evaluar debido a que contienen mucho de experiencia y atributos de credibilidad y porque el servicio varía para diferentes clientes”. (Zeithaml, 1988, p. 226).

Tabla 1 *Matriz de operacionalización*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Tangible	Equipamiento	1 – 6	Nunca	Bueno(110 – 150 )
	Instalaciones		Muy pocas veces	
	Físicas		Algunas veces	
			Casi siempre	
			Siempre	
Fiabilidad	Cumplimiento de fecha	7 - 12	Nunca	Muy Buena(70-109)
			Muy pocas veces	
			Algunas veces	
			Casi siempre	
			Siempre	
Capacidad de respuesta	Comunicación	13 -18	Nunca	Regular (30- 69)
	Servicio		Muy pocas veces	
	Disponibilidad		Casi siempre	
	Ocupado		Siempre	
Seguridad	Confianza	9 – 24	Nunca	
	Cortesía		Muy pocas veces	
	Conocimiento		Casi siempre	
			Siempre	
Empatía	Atención	5 – 30	Nunca	
	Interés		Muy pocas veces	
	Amabilidad		Casi siempre	
	Cordialidad		Siempre	

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### Población

Según Carrasco (2009), es “el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se realiza el trabajo de investigación”. (p. 237).

La población estuvo conformada por 1,042 usuarios de la agencia del Reniec sede central Lima.

Tabla 2 *Distribución de la población de servidores de Reniec*

Grado	Sub Total
Profesionales	589
Técnicos	193
Administrativos	260
Total	1042

### Muestra

Es “una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella” (Carrasco, 2009, p. 237).

Tabla 3 *Distribución de la muestra de servidores Reniec*

Grado	Sub Total
Profesionales	120
Técnicos	113
Administrativos	48
Total	281

En la investigación la muestra fue de 281 usuarios

CALCULADORA PARA OBTENER EL TAMAÑO DE UNA MUESTRA		
¿Qué porcentaje de error quiere aceptar? 5% es lo más común	5 %	Es el monto de error que usted puede tolerar. Una manera de verlo es pensar en las encuestas de opinión, este porcentaje se refiere al margen de error que el resultado que obtenga debería tener, mientras más bajo por cierto es mejor y más exacto.
¿Qué nivel de confianza desea? Las elecciones comunes son 90%, 95%, o 99%	95 %	El nivel de confianza es el monto de incertidumbre que usted está dispuesto a tolerar. Por lo tanto mientras mayor sea el nivel de certeza más alto deberá ser este número, por ejemplo 99%, y por tanto más alta será la muestra requerida
¿Cual es el tamaño de la población? Si no lo sabe use 20.000	1042	¿Cual es la población a la que desea testear? El tamaño de la muestra no se altera significativamente para poblaciones mayores de 20,000.
¿Cual es la distribución de las respuestas ? La elección más conservadora es 50%	50 %	Este es un término estadístico un poco más sofisticado, si no lo conoce use siempre 50% que es el que provee una muestra más exacta.
La muestra recomendada es de	281	Este es el monto mínimo de personas a testear para obtener una muestra con el nivel de confianza deseada y el nivel de error deseado. Abajo se entregan escenarios alternativos para su comparación

Escenarios alternativos para su muestra							
Con una muestra de	100	200	300	Con un nivel de confianza de	90	95	99
Su margen de error sería	9.32%	6.23%	4.78%	Su muestra debería ser de	215	281	406

Figura 1 cálculo de la muestra

## Muestreo

Es un procedimiento cuya “función básica es determinar qué parte de una realidad en estudio debe examinarse con la finalidad de hacer inferencia” (Pino, 2007, p. 372).

El muestreo que se utilizó en la tesis fue el probabilístico es aquel en el cual “los elementos se seleccionan mediante la aplicación de procedimientos de azar, cada elemento de la población tiene una probabilidad conocida de ser seleccionada, además es posible medir el error de muestreo” (Mendez, 2009, p. 285).

Para la selección de los datos de las unidades de análisis (usuarios) se empleó la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple mediante la técnica de la tómbola.

El muestreo está constituido por parte de los ciudadanos del Reniec. Se empleó el muestreo probabilístico porque los beneficiarios de la agencia del Reniec fueron escogidos al azar.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica empleada fue la encuesta, ya que los datos fueron obtenidos a través de preguntas realizadas a los sujetos identificados como parte de la muestra (Carrasco, 2009).

Se usara un cuestionario en la escala de Likert de cinco puntos para cada Dimensión en estudio Nunca (1) Muy pocas veces (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).

Las encuestas es el procedimiento descriptivo por medio del cual se determina como se elaboraran las preguntas que se les hará a las personas seleccionadas en la muestra de forma representativa así como especificar cuáles serían las respuestas empleando un método para recopilar la información obtenida. Por medio del cual se delimito el tamaño de la muestra con el procedimiento de elección de los componentes mediante la encuesta y responderá el usuario con mucha sinceridad y discreción las preguntas. (Paladines, 2010, p.97).

Se empleó el cuestionario para la recopilación de los datos y debido a que las preguntas fueron cerradas y establecidas en relación a la variable susceptibles a medición numérica (Behar, 2008).

Hernandez Fernandez y Baptista (2006) “opina que toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales Confiabilidad, validez y objetividad”. (p.277).



## **Escala de calidad de servicio**

### **Ficha Técnica**

Nombre:	Escala de calidad de servicio
Autor	Parasuraman (1993)
Adaptación:	Modelo SERVQUAL
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Aplicación:	Adultos
Significación:	Evalúa nivel de percepción de la calidad de servicio.

### **Descripción**

El instrumento constó de 30 ítems al cual el sujeto responde en una escala de:

1. Nunca
2. Muy pocas veces
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Consta de 5 dimensiones y 6 ítems para cada uno:

Tangible

Fiabilidad

Capacidad de respuesta

Seguridad

Empatía

### Calificación

La corrección es la suma simple del valor atribuido a cada ítem.

### Interpretación:

En la siguiente tabla se interpretaron los resultados:

Tabla 4 *Baremo de la escala de calidad de servicio*

	Muy buena	buena	Regular
Tangible	22 - 30	14 - 21	6 - 13
Fiabilidad	22 - 30	14 - 21	6 - 13
Capacidad de respuest	22 - 30	14 - 21	6 - 13
Seguridad	22 - 30	14 - 21	6 - 13
Empatía	22 - 30	14 - 21	6 - 13
Calidad de servicio	110 - 150	70 - 109	30 - 69

### Validez

Es el “grado en que un instrumento mide la variable que se busca medir” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200). Para fines del presente estudio se consideró la validez de contenido el cual fue valorado mediante el juicio de tres expertos.

Tabla 5 *Juicio de Expertos para los instrumentos de evaluación*

<b>Expertos</b>	<b>Opinión</b>
Dra. Luzmila Garro Aburto	Hay suficiencia y es aplicable
Mg. Margarita Chinchayán Alva	Hay suficiencia y es aplicable
Maestro Juan Merino Medina	Hay suficiencia y es aplicable

En la tabla 5 los expertos indicaron que en los instrumentos hay suficiencia y es aplicable, puesto que no mostraron observación alguna.

### **Confiabilidad**

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad es “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

“Está relacionado con el grado porcentual de confianza mayor, como resultado de los datos obtenidos del trabajo de campo, a mayor confianza el error es menor” (Huamachumo y Rodriguez, 2015, p.181).

Para verificar La confiabilidad fue determinada con el método de consistencia interna y para ello se utilizó el Coeficiente Alfa de Crombach, con lo cual se elaboró con una escala tipo Likert utilizando las respuestas de una muestra piloto de 20 personas con iguales características a la muestra de estudio.

Al respecto Hernández et .al. (2010) establece una escala que determina la confiabilidad de acuerdo a estos valores: Nula (-1 a 0), Muy Baja confiabilidad (0, a 0,2), baja confiabilidad (0,2 a 0,4), regular confiabilidad (0,4 a 0,6 ), aceptable confiabilidad (0,6 a 0,8), elevada confiabilidad (0,8 a 1). En tal sentido el instrumento es confiable “quiere decir mantener actuaciones que satisfagan las expectativas de los clientes Consistentemente todas las veces.

Tabla 6 *Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable Baja
De 0.01 a 0.49	confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad Fuerte
De 0.76 a 0.89	confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Tomado de: Ruiz Bolivar, C. (2002)

En la siguiente tabla se establecen cual es el total del cálculo de la confiabilidad:

Tabla 7 Coeficiente de Fiabilidad de la escala de medición

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	30

De acuerdo a Nunnally (1987), la confiabilidad de acuerdo al método de consistencia interna o alfa de Crombach se confirma con coeficientes por encima de 0,80. Como se observa, los Coeficientes de fiabilidad fueron de 0.937. En consecuencia, se concluyó que la evaluación de los cuestionarios son confiables.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

El análisis de datos es el lugar como se aplicaran en las diferentes etapas los datos recolectados. Utilizando como herramienta la estadística. “Esta fase se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de

los datos. Se procederá a aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación” (Hevia, 2001, p. 46).

En el análisis descriptivo se crearon tablas que describieron los resultados finales de las variables y sus dimensiones, además se presentaron tablas de frecuencia y porcentaje con su respectivo gráfico.

### **Análisis descriptivos:**

En la presente tesis el análisis descriptivo se presentó mediante tablas de frecuencias y figuras de barras.

### **2.6. Aspectos éticos**

Los datos indicados en esta investigación fueron recopilados cuando la información se procesó de manera adecuada sin adulteraciones ya que los datos están cimentados en el instrumento aplicado.

Contando a su vez con la debida autorización (jefe, gerente, director de la institución).

Asimismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) No hubo prejuizgamiento.

### **III. Resultados**

### 3.1. Descripción de resultados

Tabla 8

*Nivel de percepción de la calidad de servicio del usuario externo con el trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	28	10,0
Buena	169	60,1
Muy buena	84	29,9
Total	281	100,0

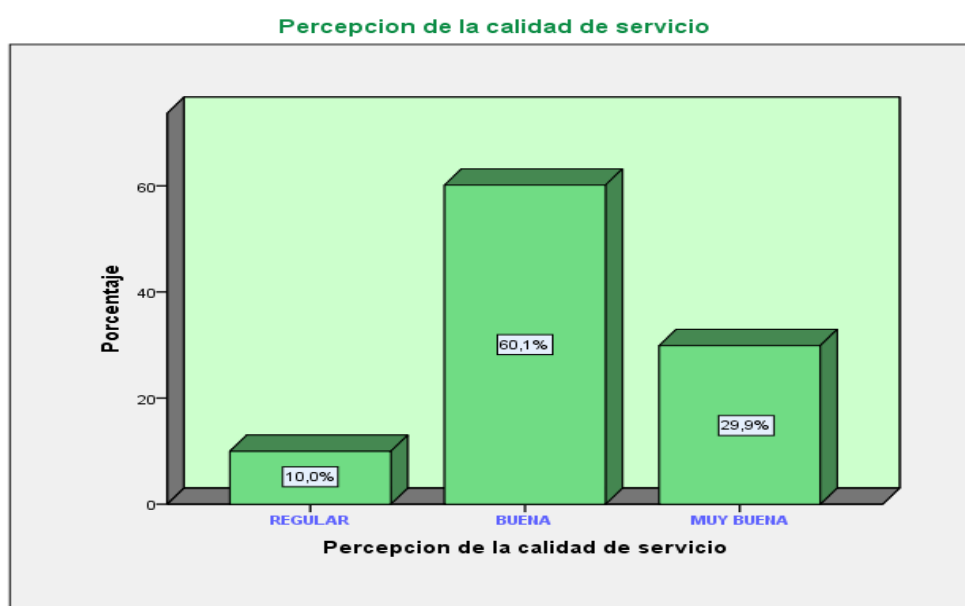


Figura 2 Nivel de percepción de la satisfacción del usuario externo con el trámite de duplicado de DNI en el Reniec sede central, Lima 2017

#### Interpretación

Se observa en la tabla 8 y figura 2 que el 10.0% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio, el 60.1% es buena la calidad de servicio y el 29,9% es muy buena la calidad de servicio.

Tabla .9

*Nivel de percepción de los aspectos tangible del usuario externo con el trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	113	40,2
Buena	140	49,8
Muy buena	28	10,0
Total	281	100,0

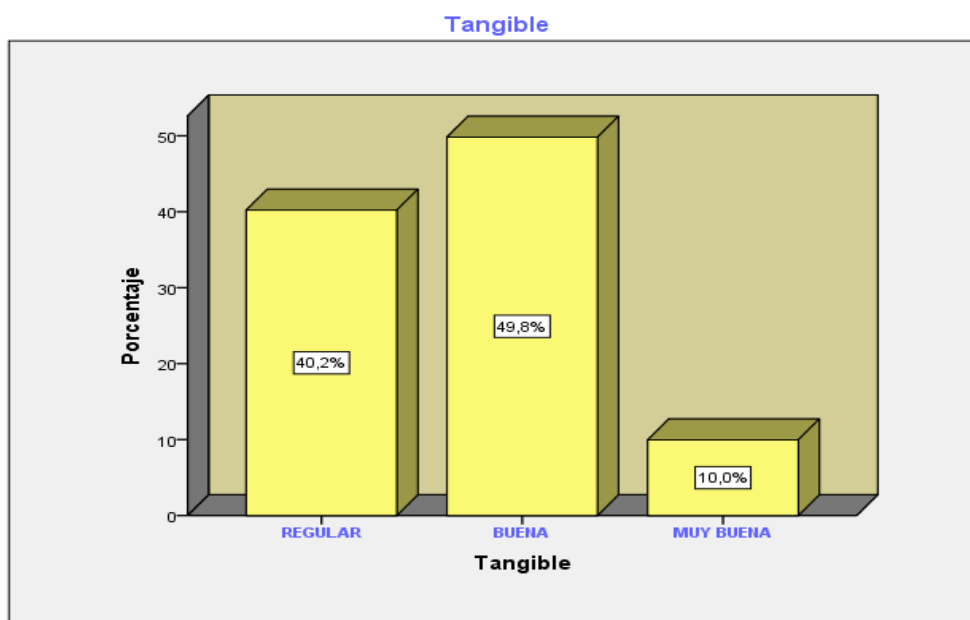


Figura 3 *Nivel de percepción* de los aspectos tangibles del usuario externo con el trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017

#### Interpretación

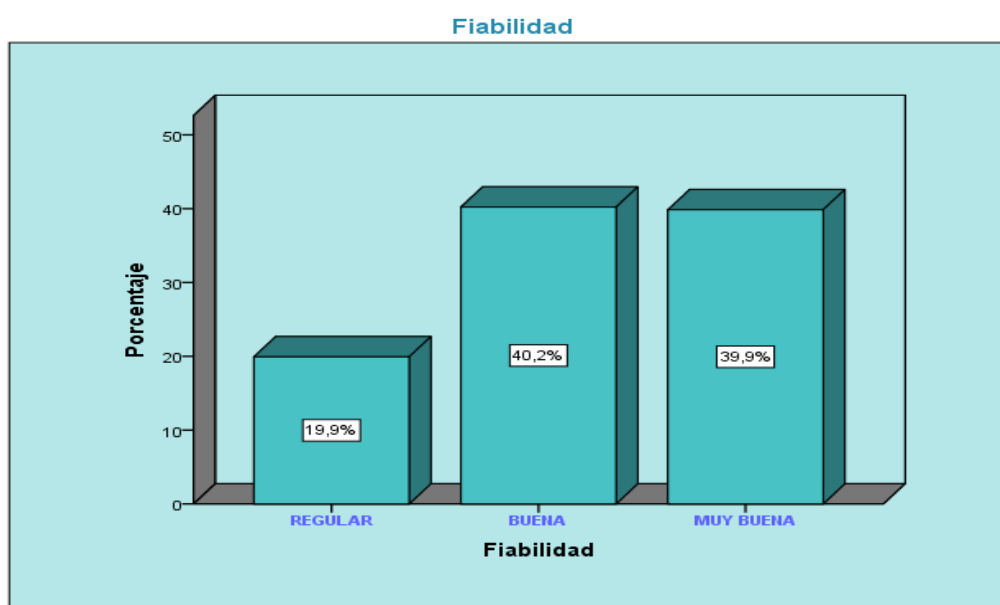
Se observa en la tabla 9 y figura 3 que el 40,2% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con los aspectos tangibles, el 49,8% es buena la calidad de servicio y el 10% es muy buena la calidad de servicio.



Tabla 10

*Nivel de percepción de la fiabilidad del usuario externo con el trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	56	19,9
Buena	113	40,2
Muy buena	112	39,9
Total	281	100,0



*Figura 4 .Nivel de percepción de la fiabilidad del usuario externo con el trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017*

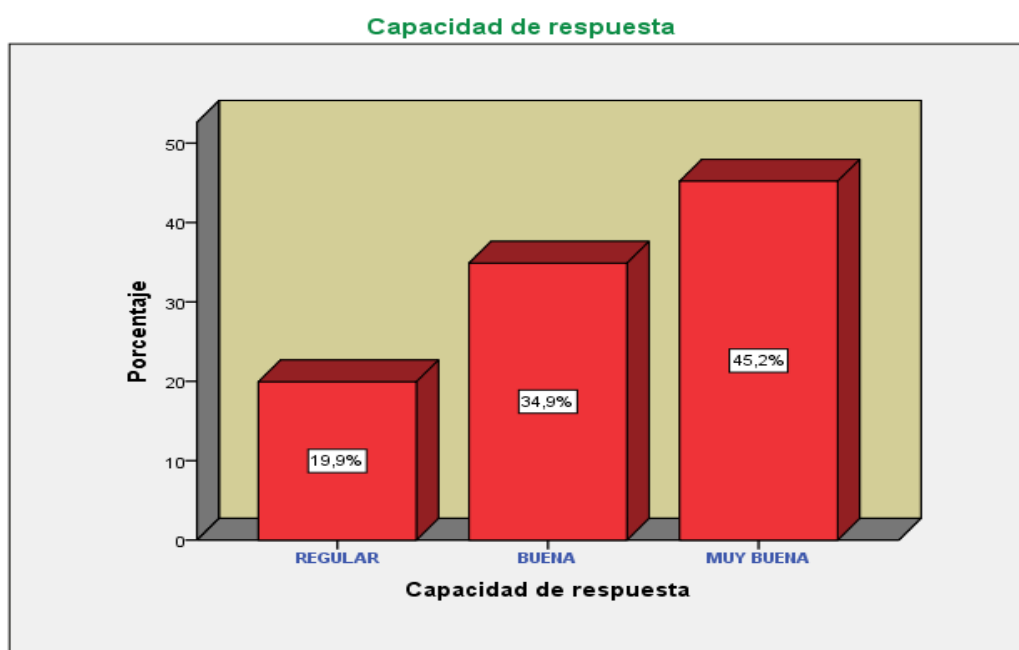
#### Interpretación

Se observa en la tabla 10 y figura 4 que el 19,9% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con la fiabilidad, el 40,2% es buena la calidad de servicio y el 39,9% es muy buena la calidad de servicio.

Tabla 11

*Nivel de percepción de la capacidad de respuesta del usuario externo con el trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	56	19,9
Buena	98	34,9
Muy buena	127	45,2
Total	281	100,0



*Figura 5 .Nivel de percepción de la capacidad de respuesta del usuario externo con el trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017*

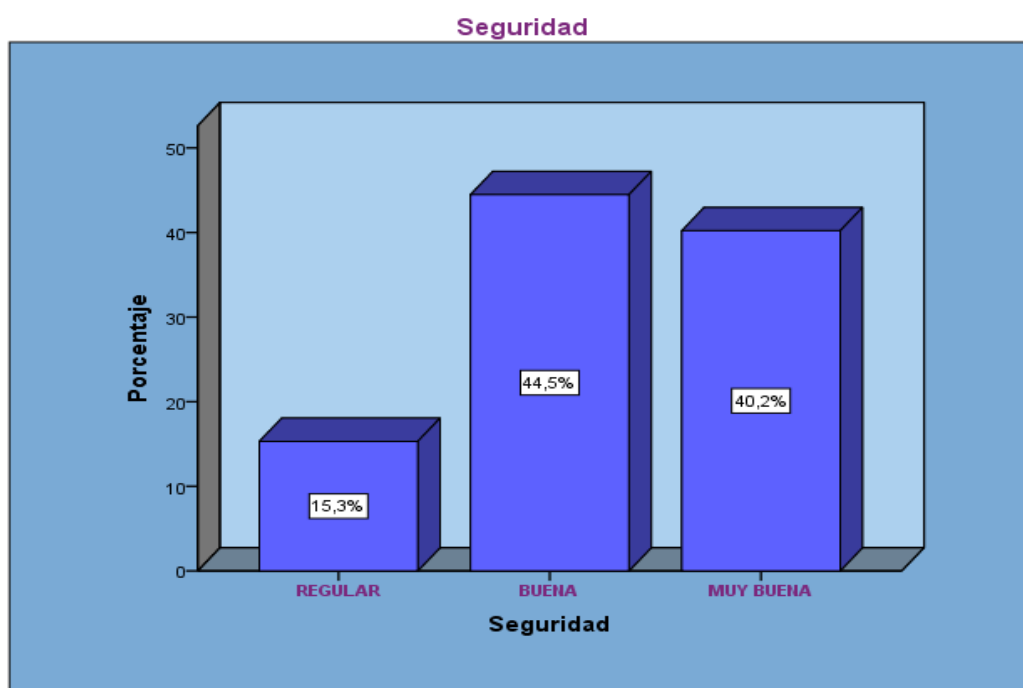
#### Interpretación

Se observa en la tabla 11 y figura 5 que el 19,9% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con la capacidad de respuesta, el 39,9% es buena la calidad de servicio y el 45,2% es muy buena la calidad de servicio.

Tabla 12

*Nivel de percepción de la seguridad del usuario externo con el trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	43	15,3
Buena	125	44,5
Muy buena	113	40,2
Total	281	100,0



*Figura 6 .Nivel de percepción de la seguridad del usuario externo con el trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017*

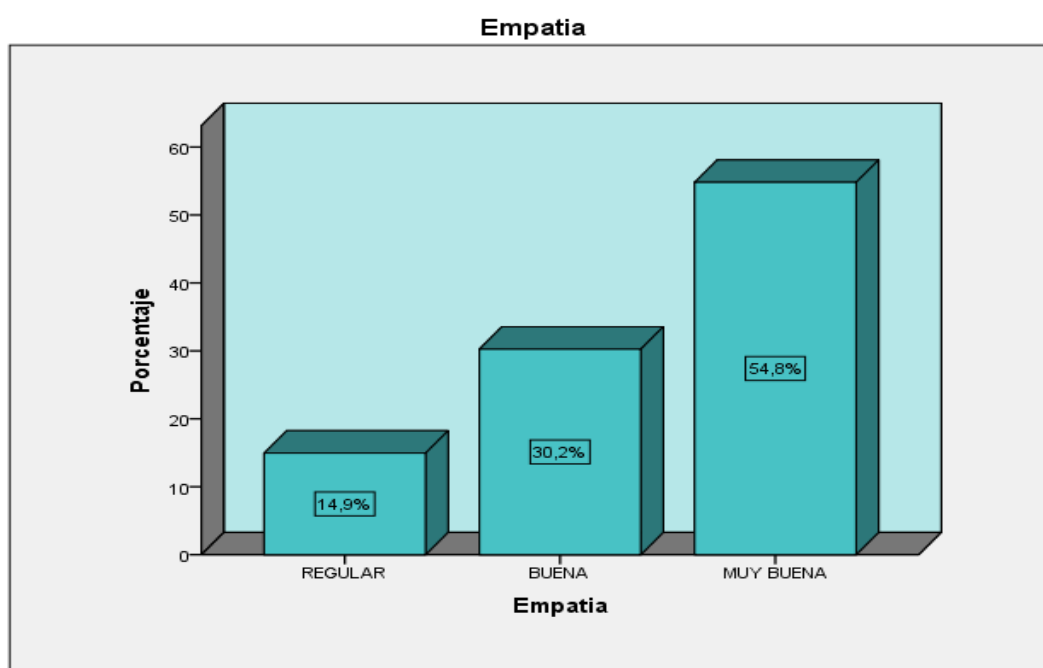
#### Interpretación

Se observa en la tabla 12 y figura 6 que el 15,3% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con la seguridad, el 44,5% es buena la calidad de servicio y el 40,2% es muy buena la calidad de servicio.

Tabla 13

*Nivel de la percepción de la empatía del usuario externo con el trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	42	14,9
Buena	85	30,2
Muy buena	154	54,8
Total	281	100,0



*Figura 7 .Nivel de percepción de la empatía del usuario externo con el trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017*

#### Interpretación

Se observa en la tabla 13 y figura 7 que el 14,9% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con la empatía, el 30,2% es buena la calidad de servicio y el 54,8% es muy buena la calidad de servicio.

## **IV. Discusión**

Luego de la encuesta aplicada en el estudio para determinar el nivel de percepción de calidad del servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017, el nivel de satisfacción de El objetivo general los resultados determinan que el 10,0% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio, el 60,1% es buena la calidad de servicio y el 29,9% es muy buena la calidad de servicio, resultados que tienen similitud con Ibarra (2014) en su tesis “La calidad en el área de urgencias en los hospitales privados y públicos de Hermosillo, su conclusiones determinaron que los usuarios que utilizaron el servicio en el área de urgencias, en el hospital privado, tuvieron en consideración una evaluación del servicio indicaron que el resultado fue “muy buena la calidad de servicio”.

En el primer objetivo específico los resultados determinan que el 19,9% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con la capacidad de respuesta, el 24,9% es buena la calidad de servicio y el 45,2 % muy buena la calidad de servicio, resultados que no tienen coincidencia con Ibarra (2014) en su tesis “La calidad en el área de urgencias en los hospitales privados y públicos de Hermosillo, sonora identificándose los factores importantes y los usuarios al utilizar el servicio de urgencias se sintieron totalmente satisfechos.

En el segundo objetivo específico los resultados determinaron que el 40,2% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con los aspectos tangibles, el 49,8% es buena la calidad de servicio y el 10% es muy buena la calidad de servicio, resultados que no tienen coincidencia con Ninamango (2014) en su tesis “Percepción de la calidad de servicios de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014”, sus resultados determinan que hubo una coincidencias en el aspecto tangible de la satisfacción del usuario en las dimensiones que se dan en este estudio descriptivo a comparación con otros

estudios realizados que si dieron como resultado una satisfacción al usuario externo en este estudio fueron analizados con el sistema estadístico SPSS.

En el tercer objetivo específico los resultados determinaron que el 19,9% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con la fiabilidad, el 40,2% es buena la calidad de servicio, y el 39.9% es muy buena la calidad de servicio resultados que no tienen incidencia con García (2013) en su tesis "Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa-chorrillos en el periodo Febrero- Mayo 2013, determinaron una insatisfacción de 58.2%, en relación a la satisfacción con un 41.8%. La dimensión que mostro mayor satisfacción fue la de seguridad con un 53% y las dimensiones que resultaron con menor porcentaje de satisfacción fue capacidad de respuesta con un 64.67%, aspectos tangibles con un 63.33%, fiabilidad con un 62.53% y empatía con un 53.7%.

En el cuarto objetivo específico los resultados determinan que el 15,3% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con la seguridad, el 44,5% es buena la calidad de servicio y el 40,2% es muy buena la calidad de servicio. Enríquez (2014) tesis satisfacción del cliente del departamento de recaudaciones y cobranzas de la Municipalidad de Ensenada tiene una relación en cuanto el 98% indicaron que el servicio es bueno y el 2% asigno la categoría de regular.

En el quinto objetivo específico los resultados determinan que el 14,9% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con la empatía, el 30,2% es buena la calidad de servicio y el 54,8% es muy buena la calidad de servicio, resultados que no tienen coincidencias Bolaños (2013) en su tesis "Calidad de atención y satisfacción del usuario en los centros de referencia de enfermedades de transmisión sexual en lima y callao, determinando el grado de

satisfacción de los usuarios reporta que el 65% de la muestra considera que el servicio es bueno, 20.83% señala que es muy bueno y 14.7% que es regular. En relación al tiempo que esperó en el consultorio médico y su relación con el grado de satisfacción del usuario, no se reportaron diferencias estadísticamente significativas, por lo que ambas variables no se encuentran relacionadas, tampoco se relacionan, las variables el tiempo en que se demora entregarle resultados y la limpieza de los ambientes. Por otro lado en este caso se observa una relación significativa entre ambas variables, deduciéndose que la calidad de las explicaciones de los resultados influye en el grado de satisfacción del usuario.



## **V. Conclusiones**

Primera: El objetivo general en los resultados determinan que el 10,0% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio, el 60,1% es buena la calidad de servicio y el 29,9% es muy buena la calidad de servicio.

Segunda: En el primer objetivo específico los resultados determinan que el 19,9% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con la capacidad de respuesta, el 34,9% es buena la calidad de servicio y el 45,2% es muy buena la calidad de servicio.

Tercero: En el segundo objetivo específico los resultados determinan que el 40,2% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con los aspectos tangibles, el 49,8% es buena la calidad de servicio y el 10% es muy buena la calidad de servicio.

Cuarto: En el tercero objetivo específico los resultados determinan que el 19,9% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con la fiabilidad, el 40,2% es buena la calidad de servicio y el 39,9% es muy buena la calidad de servicio.

Quinta: En el cuarto objetivo específico los resultados determinan que el 15,3% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con la seguridad, el 44,5% es buena la calidad de servicio y el 40,2% es muy buena la calidad de servicio.

Sexta: En el quinto objetivo específico los resultados determinan que el 14,9% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con la empatía, el 30.2% es buena la calidad de servicio y el 54,8% es muy buena la calidad de servicio.

## **VI. Recomendaciones**

Empezando del supuesto de la calidad total que plantea toda situación siempre es mejorable, se puede realizar cambios en los aspectos involucrados en el instrumento de la evaluación, logrado de esta forma mejorar la calidad. En tal sentido a continuación, se determinan las acciones sugeridas, basadas en los resultados y en la observación durante el periodo de aplicación de las encuestas, para así mantener la calidad del servicio y seguir mejorando se recomienda lo siguiente:

**Primera:** Proponer ante la Jefatura Regional Lima, se considere conseguir un local mucho más amplio y cómodo para una mejor atención al público en la Agencia Reniec de la sede central, Lima. Asimismo, gestionar varios dispensadores de tickets de atención, una silla de ruedas, una pañalera, para una mejor atención a las personas que requieren atención preferencial.

**Segundo:** Se debería realizar las coordinaciones con el área correspondiente Y que hagan llegar los plazos de entrega de DNIs y dar Cumplimiento de los mismos a primera hora de inicio de las labores en la Agencia.

**Tercero:** Incentivar y dar facilidades al personal para que reciban la Capacitación adecuada en la Escuela Registral del RENIEC, para lo cual contribuirá a fortalecer sus conocimientos, a bajar la tasa de trámites observados, todo ello en beneficio de los usuarios.

**Cuarto:** Es de suma importancia que se siga motivando a los empleados para mantener la buena aceptación por parte de los usuarios con respecto a la cordialidad, amabilidad y buen trato. Algo fundamental y básico es lograr motivar a los empleados y tomar en consideración sus opiniones y comentarios acerca de posibles mejoras en el funcionamiento de la agencia sede central de esta forma se sentirán parte de la institución.

**Quinto:** Gestionar ante la Jefatura Regional Lima del Reniec, la Autorización respectiva para que la Agencia cuente con acceso a internet, para así brindar respuesta a través de correos electrónicos a ciudadanos que hayan presentado algún reclamo o queja ante el libro de reclamaciones u otros casos en los cuales se tenga que informar a los ciudadanos sobre el seguimiento en casos particulares y así brindar un mejor servicio.

## **VII. Referencias**

Arias, F.(1999). *El proyecto de investigación. Guía para su elaboración*. Caracas. Venezuela: Episteme. Orial Ediciones.

Adi S. (2003) *Analisis dinamico de la capacidad de respuesta de una cadena de suministros tecnológicos*, [http://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE\\_Well.pdf](http://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE_Well.pdf).71 AEC.

Balestrini, M. (2001). *Como se elabora el proyecto de investigación*. (6ª ed.). Caracas, Venezuela: B L consultores y asociados.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*: Colombia Prentice Hall.

Bolaños, G. (2013) *Calidad de atención y satisfacción del usuario en los centros de referencia de enfermedades de transmisión sexual en lima y callao*.

Carlos, P. (2005), *Calidad en el servicio*. Pequeña y Mediana institución como un Hospital. Recuperado el abril 25, 2013, de [http://www.pyme.cm.mx/articulo/calidad en el servicio](http://www.pyme.cm.mx/articulo/calidad%20en%20el%20servicio).

Carrasco,S (2009) Metodologia de la Pesquiza científica

Castillo, M. (2005) *Escuela profesional de turismo de ciencias sociales. Artículos relacionados*.

Colunga, T. (2005) *Administración para la calidad*. México: Panorama editorial.

Corella, J. (1998) *Introducción a la gestión de marketing en los servicios de salud*. Navarra: Gobierno de Navarra Departamento de Salud-Gráficas Ona

Desatnick P. (2009). *Como conservar su usuario*. Colombia Legis, S. A.



Enriquez, J. (2014). Satisfacción del cliente del departamento de recaudaciones y cobranza de la Municipalidad de Ensenada tesis de maestría.en la Plata Argentina.

Estelbina Miranda de Alvarenga *Metodología de la Investigación cuantitativa y auditiva*, normas técnicas de presentación de trabajo científico (3ª ed.). Asunción editorial grafica 2010-

Evans,J y Lindsay, W (2008). *Administración y control de la calidad*, 7ª edición. Mexico: cengage learning S.A.

Farfán, M.(2007) *La fiabilidad Editorial moderna*, Cusco – Perú.

Fernandez, S. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. Cad Aten primaria Complejo Hospitalario Juan Canalejo. Coruña, España. 76-78 p

García, M. (2013) *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa-chorrillos en el periodo Febrero-Mayo 2013*, (Tesis de maestría) Universidad Ricardo Palma.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: editorial Mc Graw Hill/ Interamericana Editores, S.A

Ibarra L, Espinoza B, servqual, *una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad*. La calidad en el área de urgencias en los hospitals privados y públicos de Hermosillo, Sonora México; 2014 from:<http://goo.ge/G34WSN>. Tesis maestría.

Labrador, H.(2006). *La satisfacción del cliente*, CIDEA .recuperado el 16 de febrero de 2011 de [http://www.galeon.com/hender\\_labrador/hender\\_archivos/esc.pdf](http://www.galeon.com/hender_labrador/hender_archivos/esc.pdf)

Larrea, N (2001) *Medición y calidad total*. Recupero el 18 noviembre de 2012, de <http://www.visionge.com>.

Méndez, C. (2009) *Metodología Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. 4ª Edición Editorial Limesa. S.A. México.

Ministerio de Salud, (2011) Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Muller de Lama Enrique, (2009) *una propuesta de modelo estratégico para la gestión de la calidad de servicio*. recuperado el 15 de abril de 2013 de <http://www.institucion.com/unhospital.unizar.es/acede2001/trabajo/pr017>.

Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014* Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú. Tesis de maestría.

Norma Técnica N.T.S. N°:021-MINSA/DGSP V.03. Resolución:R.M. 546-2011/MINSA Año:2011. Finalidad: Contribuir a mejorar el desempeño del sistema de salud en respuesta a las necesidades de salud.

Nueva Plataforma profesional de recursos lingüísticos de la RAE.

Oh, H. (1999). *Service quality, customer satisfaction and customer value: A holistic perspective*, International Journal of Hospitality Management, 18 (1), 67-82. doi:10.1016/S0278-4319(98) 00047-4

*Parasuraman, Zeithaml and Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for ... Chain: A Research Agenda," Journal of the Academy of Marketing Science, Winter. 2000, Vol. 28, No. 1, pp. 168-174. Parasuraman.*

***Parasuraman, Zeithaml y Berry***, Calidad Total de la Gestión de Servicios: como lograr el Equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los Consumidores, (1993),. Madrid: Ediciones Diaz de Santos. Experiencias pasadas. Comunicaciones.

Pino, O. (2007) *Manual de muestreo, diseño de evaluaciones de muestreo*.

**R. Hernández Sampieri**, C. Fernández-. Collado y P. Baptista Lucio. McGraw-Hill. México. **2006**. 4ª Edición. ISBN: 970-10-5753-8

RENIEC. Guía de protocolo para atención del Usuario 2013.

Ruiz, B. (2002) *Investigación y Postgrado maestría*, 2002 - scielo.org.ve

Sabino, C. (2002) *El proceso de investigación. Una introducción teórico práctica*. Editorial Panapo, Venezuela.

Sanchez H y Reyes C, (1996). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: Mantaro.

Shaw, L.(2007).*El servicio al usuario: guía para mejorar la atención y la asistencia*. España: ediciones Deusto.

Torres, E. y Lastra J.(2008) *Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud*. Revista de administración Publica, vol 42 N°4, pp.719-734.

Tschohl,J,(2007). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*: México: Pax México.

Universidad Peruana de Ciencias Aplicada (UPC) (Perú) *Universidad Privada del Norte (UPN) (Perú)*. Tompkins Cortland Community College (New York-EEUU).

Yudi carla Wong Bladon, L.d.(2003). *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: perspectiva de los usuarios, Metagalpa durante noviembre 2002*. Investigación, Universidad Autonoma de Nicaragua, centro de investigaciones y estudios de la salud Metagalpa.

Vargas, D. (2013), *Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicio de salud del patronato provincial de Pichincha* (tesis de maestria) Universidad San Francisco de Quito: Ecuador.

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.

Vavra,T.(2002) *cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*. (2da ed.), Madrid, España: Fundación confederal.

Viveros, G. (2002). *Apuntes de métodos estadísticos de calidad*. Derechos reservados. Lima: Abedul.

Zambrano, B;Adalberto, (2007). *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*. Universidad Catolica Andres Bello. Caracas, Venezuela.

Zeithaml, V. A. (1988). *Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence*. *Journal of Marketing*, 52, 2-22.

## **Anexos**



## **ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017

Autora: Br. Ana Cecilia Chinchayán Alva

Filiación Institucional – Escuela de Post Grado de la UCV

### **Resumen**

La investigación titulada: Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima 2017, tuvo como objetivo determinar la percepción de la calidad del servicio en dicha entidad.

La investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, con método deductivo y el nivel fue descriptivo. La población estuvo conformada por 1,042 usuarios, la muestra fue 281 usuarios y el muestreo fue tipo probabilístico. Se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de actitudes tipo Likert, el cual fue validado mediante el juicio de expertos. La confiabilidad fue determinada haciendo uso del Coeficiente Alfa de Crombach, resultando 0.937, indicando que tiene alta confiabilidad.

Los resultados hallados fueron el 10.0% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifestaron que es regular la calidad de servicio, el 60.1% es buena la calidad de servicio y el 29.9% es muy buena la calidad de servicio.

**Palabras clave:** calidad, servicio, calidad de servicio

### **Abstract**

The research entitled: Perception of the quality of service in the National Registry of Identification and Civil Status, Lima headquarters 2017, aimed to determine the perception of the quality of service in that entity.

The research was of a basic type, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, with a deductive method and the level was descriptive. The population consisted of 1,042 users, the sample was 281 users and the sampling was probabilistic type. The survey was used as a data collection technique and the instrument was a questionnaire

of Likert-type attitudes, which was validated through expert judgment. Reliability was determined using the Cronbach's Alpha Coefficient, resulting in 0.937, indicating that it has high reliability.

The results found were 10.0% of the external users of the DNI duplication process in the Reniec headquarters, Lima 2017 said it is to regulate the quality of service, 60.1% is good service quality and 29.9% is very good the quality of service.

**Keywords:** quality, service, quality of service

## **Introducción**

El presente trabajo de investigación se realizó en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima 2017.

### **Antecedentes del problema**

A nivel internacional Ibarra (2014) realizó un trabajo de investigación titulado. "La calidad en el área de urgencias en los hospitales privados y públicos de Hermosillo, Sonora para lo cual se buscó identificar los principales factores que determinan la calidad del servicio en el área del servicio en el área de urgencias, ofrecidos tanto por un hospital privado como un hospital público, en Hermosillo, Sonora, México, mediante SERVQUAL, un instrumento adaptado del método SERVQUAL y, con cinco dimensiones evaluadas influyen en el grado de investigación con un enfoque del tipo observacional, descriptivo, transversal y de correlación simple. Se recolectaron datos de las encuestas que fueron aplicados a un hospital privado y uno de la ciudad de Hermosillo con una población de 768 dando como resultado que los usuarios hicieron uso del área de urgencias en el hospital privado lo percibieron y evaluaron como un servicio totalmente satisfecho.

Asimismo, Enríquez (2014) desarrolló la investigación el "satisfacción del cliente del departamento de Recaudaciones y cobranzas de la Municipalidad de Ensenada". Para optar el grado de Magister, presentado a la Universidad de la Plata. La investigación fue de tipo descriptivo explorativo, la unidad de análisis son los habitantes del distrito de la Ensenada. Los resultados obtenidos fue que ningún encuestado calificó al servicio como "Malo" o "Pésimo", mientras que el 98 lo calificó como "Bueno" o "Excelente solo el 2% le asignó la categoría "regular" de esta forma, se identifica que existe un alto grado de aceptación del servicio en debilidades del mismo y poder proponer alternativas para mejorarlo.

A nivel nacional García (2013) realizó un trabajo de investigación titulado "Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los

usuarios del centro de salud delicias villa-chorrillos en el periodo Febrero-Mayo 2013, desarrollado en la Universidad Ricardo Palma, para optar el Título de Médico Cirujano, tuvo como objetivo identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios externos en los diferentes servicios del centro de salud con un programa de Microsoft Excel 2010, fue un diseño de estudio observacional, descriptivo, y de corte transversal, se utilizó como instrumento la encuesta SERVQUAL que se realizó a 150 usuarios externos de los servicios del centro en la cual hubo una insatisfacción de 58.2%, en relación a la satisfacción con un 41.8%. La dimensión que mostro mayor satisfacción fue la de seguridad con un 53% y las dimensiones que resultaron con menor porcentaje de satisfacción fue capacidad de respuesta con un 64.67%, aspectos tangibles con un 63.33%, fiabilidad con un 62.53% y empatía con un 53.7%. El estudio mostró que el usuario externo estuvo insatisfecho en ser atendido en los diferentes servicios del Centro de Salud Delicia de Villa-Chorrillos para lo cual se le brindó el profesional que realizó la encuesta le brindó un tiempo determinado para contestar sus dudas o preguntas y al respecto a la privacidad que alcanzó el mayor grado de satisfacción.

Bolaños (2013) realizó un trabajo de investigación titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario en los centros de referencia de enfermedades de transmisión sexual en Lima y Callao, estudio de tipo descriptivo correlacional el cual busco determinar la relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en los centros de referencia de las enfermedades de transmisión sexual de Lima y Callao para lo cual se realizaron encuestas a los usuarios que asisten a los centros de referencias para el tratamiento de las enfermedades de transmisión sexual de Lima y Callao seleccionándose una muestra representativa de 120 usuarios, la división de esta fue de 36 para Raúl Patricio Puig, 12 para Surquillo, 12 para Piedra Liza, 12 para San José de Villa El Salvador, 12 para Tahuantinsuyo y 36 para Alberto Barton del Callao; entre mujeres y varones, con un nivel de confianza del 95%. Reportándose el grado de satisfacción de los usuarios reporta que el 65% de la muestra considera que el servicio es bueno, 20.83% señala que es muy bueno y 14.7% que es regular. En relación al tiempo que esperó en el consultorio médico y su relación con el grado de satisfacción del usuario, no se reportaron diferencias estadísticamente significativas, por lo que ambas variables no se encuentran relacionadas, tampoco se relacionan, las variables el tiempo en que se demora entregarle resultados y la limpieza de los ambientes. Por otro lado en este caso se observa una relación significativa



entre ambas variables, deduciéndose que la calidad de las explicaciones de los resultados influye en el grado de satisfacción del usuario.

### **Variable 1: calidad del servicio**

Según Shaw, (2007), los usuarios califican la calidad de servicio con los siguientes componentes:

**Confiabilidad:** viene a ser la capacidad en que se ofrece un servicio de manera segura, exacta y consistente, por tal motivo la confiabilidad es realizar bien el servicio desde la primera vez (p.26)

**Accesibilidad:** En las instituciones públicas así como Reniec, deben brindar un servicio rápido a las llamadas por teléfono de los usuarios y cumplir con las expectativas (p.28).

**Respuesta:** es la disposición de atender y dar un servicio rápido. Por lo tanto se determina que los consumidores son muy exigentes, ya que desean que se les atiendan sin tener que esperar (p.65)

**Seguridad:** tienen en cuenta los consumidores que los servicios que se les brinda no corren ningún riesgo .Ejemplo: un Usuario no debe dudar de la reparación de su auto (p.67)

Por tal motivo podemos decir que un Usuario es la persona que tiene necesidades, preocupaciones, teniendo en cuenta que no siempre tiene la razón pero es considerado en la atención en la cual se le distingue por la calidad de servicio que se le brinda.

clientes”.

Dimensiones

Dimensión 1: Tangible

Dimensión 2: Fiabilidad

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Dimensión 4 : Seguridad

Dimensión 5 : Empatía

### **Problema**

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima 2017?

## **Objetivo**

Determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central, Lima 2017.

## **Hipótesis**

La presente investigación es descriptiva, por tal motivo no presenta hipótesis.

## **Método**

La presente investigación es de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo. Fue no experimental porque el estudio se realiza sin la manipulación deliberada de la variable. El método empleado fue deductivo. En la cual consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares.

Enfoque Según su enfoque o naturaleza es una investigación cuantitativa, Tipo Según su tipo fue, básica, llamada también teórica, pura o fundamental. Se caracteriza por contribuir conocimientos científicos y no siempre sus resultados tienen aplicación inmediata. Su finalidad es recoger información de la realidad para incrementar el conocimiento científico. Nivel por su nivel, la presente investigación fue descriptivo, cuyo objetivo es describir situaciones que están dirigidos a determinar “como es” o “como se manifiestan. Por lo general se manifiesta en la medición de la variable. Diseño de investigación El diseño empleado fue no experimental de corte transversal.

La población de la presente investigación estuvo conformada por 1,042 ciudadanos, su muestra fue de 281 usuarios la técnica que se utilizó fue la encuesta. Luego se procesó los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 23.0, para proceder al análisis estadístico respectivo de la descripción de las variables..

## **Resultados**

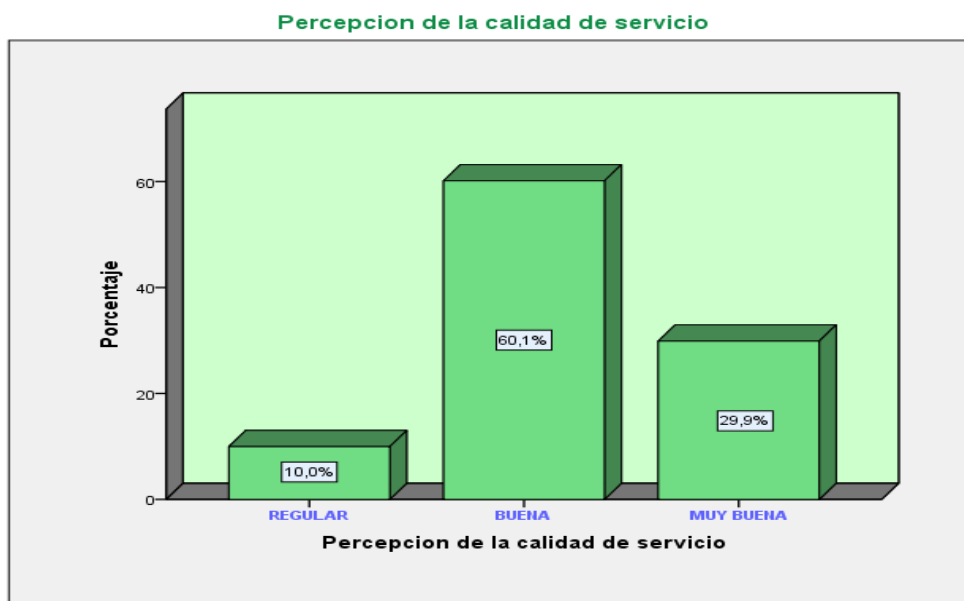
### **Prueba de objetivo general**

Se observa en la tabla 11 y figura 1 que el 10,0% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio, el 60,1% es buena la calidad de servicio y el 29,9% es muy buena la calidad de servicio.

Tabla 8

*Nivel de percepción de la satisfacción del usuario externo con el trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	28	10,0
Buena	169	60,1
Muy buena	84	29,9
Total	281	100,0



*Figura 2 Nivel de percepción de la calidad de servicio del usuario externo con el trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017*

### **Discusión**

Luego de la encuesta aplicada a la muestra de estudio para determinar el nivel de percepción de calidad del servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017, el nivel de satisfacción de El objetivo general los resultados determinan que el 10,0% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan es regular la calidad de servicio, el 60,1% es buena la calidad de servicio y el 29,9% es muy buena la calidad de servicio, resultados que

tienen similitud con Ibarra (2014) en su tesis “La calidad en el área de urgencias en los hospitales privados y públicos de Hermosillo”, su conclusiones determinaron que los usuarios que hicieron uso del área de urgencias, para el caso del hospital privado, lo percibieron y evaluaron como un servicio “totalmente satisfecho”.

En el primer objetivo específico los resultados determinan que el 19,9% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con la capacidad de respuesta, el 24,9% es buena la calidad de servicio y el 45,2 % muy buena la calidad de servicio, resultados que no tienen coincidencia con Ibarra (2014) en su tesis “La calidad en el área de urgencias en los hospitales privados y públicos de Hermosillo, sonora identificándose los factores importantes y los usuarios al utilizar el servicio de urgencias se sintieron totalmente satisfechos.

En el segundo objetivo específico los resultados determinan que el 40.2% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con los aspectos tangibles, el 49.8% es buena la calidad de servicio y el 10% es muy buena la calidad de servicio resultados que no tienen coincidencia con Ninamango (2014) en su tesis “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de los consultorios externos de medicina externa del Hospital Arzobispo Loayza en enero del 2014”, sus resultados determinan que hubo una coincidencia en el aspecto tangible de la satisfacción al usuario externo en este estudio fueron analizados con el sistema SPSS.

En el tercer objetivo específico los resultados determinan que el 19,9% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio y el 39.9% es muy buena la calidad de servicio resultados que no tienen incidencia con García (2013) en su tesis “Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa chorrillos en el periodo Febrero-Mayo 2013, determinaron una insatisfacción del 58.2% en relación a la satisfacción con un 41.8%, la dimensión que mostro mayor satisfacción fue la de seguridad con un 53% y las dimensiones que resultaron con menor porcentaje de satisfacción fue capacidad de respuesta con un 64.67%, aspectos tangibles con un 63.33%, fiabilidad con un 62.53% y empatía con un 53.7%.

En el cuarto objetivo específico los resultados determinan que el 15,3% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con la seguridad, el 44,5% es buena la calidad de servicio y el 40,2% es muy buena la calidad de servicio. Enríquez (2014) tesis satisfacción del cliente del departamento de recaudaciones y cobranzas de la Municipalidad de Ensenada tiene una relación en cuanto el 98% indicaron que el servicio es bueno y el 2% asigno la categoría de regular.

En el quinto objetivo específico los resultados determinan que el 14,9% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con la empatía, el 30,2% es buena la calidad de servicio y el 54,8% es muy buena la calidad de servicio, resultados que no tienen coincidencias Bolaños (2013) en su tesis “Calidad de atención y satisfacción del usuario en los centros de referencia de enfermedades de transmisión sexual en lima y callao, determinando el grado de satisfacción de los usuarios reporta que el 65% de la muestra considera que el servicio es bueno, 20.83% señala que es muy bueno y 14.7% que es regular. En relación al tiempo que esperó en el consultorio médico y su relación con el grado de satisfacción del usuario, no se reportaron diferencias estadísticamente significativas, por lo que ambas variables no se encuentran relacionadas, tampoco se relacionan, las variables el tiempo en que se demora entregarle resultados y la limpieza de los ambientes. Por otro lado en este caso se observa una relación significativa entre ambas variables, deduciéndose que la calidad de las explicaciones de los resultados influye en el grado de satisfacción del usuario.

### **Conclusiones**

Primera: El objetivo general los resultados determinan que el 10,0% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio, el 60,1% es buena la calidad de servicio y el 29,9% es muy buena la calidad de servicio.

Segunda: En el primer objetivo específico los resultados determinan que el 40,2% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con los aspectos tangibles, el 49,8% es buena la calidad de servicio y el 10% es muy buena la calidad de servicio.

- Tercero: En el segundo objetivo específico los resultados determinan que el 19,9% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con la fiabilidad, el 40,2% es buena la calidad de servicio y el 39,9% es muy buena la calidad de servicio.
- Cuarto: En el tercer objetivo específico los resultados determinan que el 19,9% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con la capacidad de respuesta, el 24,9% es buena la calidad de servicio y el 45,2% es muy buena la calidad de servicio.
- Quinta: En el cuarto objetivo específico los resultados determinan que el 15,3% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con la seguridad, el 44,5% es buena la calidad de servicio y el 40,2% es muy buena la calidad de servicio.
- Sexta: En el quinto objetivo específico los resultados determinan que el 14,9% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifiestan que es regular la calidad de servicio con la empatía, el 30,2% es buena la calidad de servicio y el 54,8% es muy buena la calidad de servicio.

### **Referencias bibliográficas**

- Bolaños, G. (2013) *“Calidad de atención y satisfacción del usuario en los centros de referencia de enfermedades de transmisión sexual en Lima y Callao”*
- García, M. (2013) *“Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa-chorrillos en el periodo Febrero-Mayo 2013, Tesis*
- Enríquez, J. (2014). Satisfacción del cliente del departamento de recaudaciones y cobranza de la Municipalidad de Ensenada.
- Parasuraman, A., Berry L y Zeithaml, V (1988) *“Servqual a multiple-item Scale for measuring consumer perceptions of service quality” jornal of Retailing*, vol.64 Nro.1,pp,12-40.
- Vargas, D. (2013), Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicio de salud del patronato provincial de Pichincha (tesis de posgrado) Universidad San Francisco de Quito: Ecuador.

## ANEXOS

### Anexo : Instrumento

#### INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE NIVEL DE SATISFACCION

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido tu colaboración con la finalidad de mejorar la atención en forma eficaz y mejor calidad.

Marca con un aspa “X” la respuesta que consideres acertada con tu punto de vista, según las siguientes alternativas:

1	2	3	4	5
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

	ITEM	N	MP	A V	CS	S
Nº	TANGIBLE	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el Reniec cuenta con equipamiento de aspecto moderno?					
2	¿Considera usted que las instalaciones físicas son visualmente atractivas?					
3	¿Considera usted que los empleados de Reniec tienen buena presencia?					
4	¿Considera usted que el Reniec tiene material asociado con el servicio (folletos) es visualmente atractivo?					
5	¿Considera usted que Reniec tiene una capacidad amplia en su local?					
6	¿Cómo considera usted que el horario es adecuado para la atención en el trámite?					
	<b>FIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Cómo considera usted que Reniec establece la fecha de entrega y lo cumple?					
8	¿Cuándo Ud Tenga un problema en el Trámite el Personal de Reniec muestra un interés sincero por solucionarlo?					
9	¿Considera Ud que Reniec lleva a cabo el servicio muy eficientemente?					
10	¿Los empleados de Reniec le comunican con exactitud cuándo recibirá su duplicado de DNI?					
11	¿Los empleados de Reniec le proporcionan un servicio rápido?					
12	¿Los empleados de Reniec siempre están dispuestos ayudarlo?					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Los empleados de Reniec están demasiados ocupados para responder a sus preguntas?					

14	¿El comportamiento de los empleados de Reniec le inspira confianza?					
15	¿Se siente seguro cuando realiza el trámite de duplicado de DNI?					
16	¿Los empleados de Reniec tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?					
17	¿El personal de Reniec le brinda una solución rápida en el trámite?					
18	¿El personal de Reniec le brinda atención personalizada?					
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿Reniec tiene horario de apertura para atención adecuada para todos los ciudadanos?					
20	¿Reniec cuenta con funcionarios que proporcionan atención adecuada?					
21	¿Al personal de Reniec le interesa por actuar de modo más conveniente para Ud?					
22	¿El personal de Reniec es cortés absolviendo sus preguntas?					
23	¿El personal de Reniec le da la confianza en su trámite de DNI?					
24	¿Los empleados de Reniec comprenden sus necesidades específicas?					
	<b>EMPATIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	¿Los empleados de Reniec brindan amabilidad ante un desconocimiento del trámite de duplicado de DNI?					
26	¿El personal de Reniec le atendió cordialmente en su trámite?					
27	¿En Reniec brinda atención preferencial?					
28	¿El personal de Reniec le brinda facilidades en atención preferencial?					
29	¿El personal de Reniec le entrega su Duplicado muy atentamente?					
30	¿El personal de Reniec le brinda información personalizada?					



IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Fiabilidad
  - Titulos
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Escala: ALL VARIABLES
  - Resumen de
  - Estadísticas

Logaritmo

Fiabilidad

Titulos

Notas

Conjunto de datos

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de

Estadísticas

DATASET NAME Conjunto\_de\_datos4 WINDOW=FRONT.

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

→ **Fiabilidad**

[Conjunto\_de\_datos4]

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válido	20	100.0
Excluido <sup>a</sup>	0	.0
Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.936	30

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Logcode: 07:35 p. m. 16/10/2016

**Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Válido	20	100.0
Excluido <sup>a</sup>	0	.0
Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

N° PERS ONA	Tangible						Fiabilidad						Capacidad de respuesta						Seguridad						Empatia						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	30	T
1	1	1	1	2	1	2	4	3	1	3	1	3	4	3	3	4	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
2	1	2	2	2	1	2	3	4	2	5	1	4	2	4	5	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	100
3	1	1	2	1	5	1	2	3	2	4	4	3	4	2	5	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	95
4	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	61
5	3	2	3	3	2	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	84
6	4	1	1	1	2	1	5	1	1	5	3	1	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	1	4	1	1	2	60
7	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	120
8	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	132
9	2	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	1	74
10	5	1	3	1	1	1	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5	3	5	1	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	108
11	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	1	2	2	3	3	2	4	1	2	2	3	2	1	80
12	3	2	3	2	3	4	4	3	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	116
13	2	1	3	4	5	5	1	2	4	5	4	4	5	1	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	118
14	2	3	5	1	1	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	4	1	120
15	3	2	3	2	2	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	120
16	3	3	2	2	4	4	4	3	2	4	1	1	3	2	2	3	1	2	4	3	5	5	5	3	1	1	2	2	1	2	80
17	4	3	3	2	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	108
18	3	2	3	2	2	5	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	107
19	4	2	4	3	2	2	5	5	3	4	2	3	1	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	5	5	1	1	5	4	98
20	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	70

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
<b>Problema General</b> ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima 2017? <b>Problemas Específicos</b> 1.-¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil en su dimensión tangible, sede central Lima 2017? 2.-¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil en su dimensión fiabilidad, sede central Lima 2017? 3.-¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil en su dimensión capacidad de respuesta, sede central Lima 2017? 4.-¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil en su dimensión seguridad, sede central Lima 2017? 5.-¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil en su dimensión empatía, sede central Lima 2017?	<b>Objetivo General</b> Determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima 2017 <b>Objetivos Específicos</b> 1.-Determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio en su dimensión tangible en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central 2017 2.-Determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio en su dimensión fiabilidad en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central 2017 3.-Determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima 2017 4.-Determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio en su dimensión seguridad en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima 2017 5.-Determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio en su dimensión empatía en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima 2017	No corresponde por ser investigación descriptiva simple					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Tangible	Equipamiento	1 – 6	Nunca	Muy bueno (110- 150)
				Instalaciones Físicas		Muy pocas veces	
						Algunas veces	
						Casi siempre	
						Siempre	
			Fiabilidad	Cumplimiento de fecha	7 - 12	Nunca	Bueno (70 – 109 )
						Muy pocas veces	
						Algunas veces	
						Casi siempre	
						Siempre	
			Capacidad de respuesta	Comunicación	13 -18	Nunca	Regular (30–69)
				Servicio		Muy pocas veces	
				Disponibilidad		Casi siempre	
				Ocupado		Siempre	
			Seguridad	Confianza	19 – 24	Nunca	
				Cortesía		Muy pocas veces	
				Conocimiento		Casi siempre	
						Siempre	
			Empatía	Atención	25 – 30	Nunca	
				Interés		Muy pocas veces	
				Amabilidad		Casi siempre	
				Cordialidad		Siempre	

[illegible]

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1 Tangible	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera Ud que el Reniec cuenta con equipamiento de aspecto moderno	✓		✓		✓		
2	¿Considera Ud que las instalaciones físicas son visualmente atractivas?	✓		✓		✓		
3	¿Considera Ud que los empleados de Reniec tienen buena presencia?	✓		✓		✓		
4	¿En Reniec el material asociado con el servicio (folletos) es visualmente atractivo?	✓		✓		✓		
5	¿Considera Ud que Reniec tiene una capacidad amplia en su local?	✓		✓		✓		
6	¿Considera Ud que el horario es adecuado para la atención en el trámite?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 Fiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Cuándo Reniec establece la fecha de entrega lo cumple?	✓		✓		✓		
8	¿Cuándo Ud Tenga un problema en el Trámite el Personal de Reniec muestra un interés sincero por solucionarlo?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Ud que Reniec lleva a cabo el servicio muy eficientemente?	✓		✓		✓		
10	¿Los empleados de Reniec le comunican con exactitud cuando recibirá su duplicado de DNI?	✓		✓		✓		
11	¿Los empleados de Reniec le proporcionan un servicio rápido?	✓		✓		✓		
12	¿Los empleados de Reniec siempre están dispuestos ayudarle?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 Capacidad de Respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿Los empleados de Reniec están demasiados ocupados para responder a sus preguntas?	✓		✓		✓		
14	¿El comportamiento de los empleados de Reniec le inspira confianza?	✓		✓		✓		
15	¿Se siente seguro cuando realiza el trámite de duplicado de DNI?	✓		✓		✓		
17	¿Los empleados de Reniec tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?	✓		✓		✓		
18	¿El personal de Reniec le brinda un solución rápida en el trámite?	✓		✓		✓		
19	¿El personal de Reniec le brinda atención personalizada?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4 Seguridad</b>							
20	¿Reniec tiene horario de apertura p atención adecuada para todos los ciudadanos?	✓		✓		✓		
21	¿Reniec cuenta con Funcionarios que proporcionan atención adecuada?	✓		✓		✓		
22	¿Al personal de Reniec le interesa por actuar de modo mas conveniente para Ud?	✓		✓		✓		
23	¿El personal de Reniec es cortez absolviendo sus preguntas?	✓		✓		✓		
24	¿El personal de Reniec le da la confianza en su trámite de DNI?	✓		✓		✓		
25	¿Los empleados de Reniec comprenden sus necesidades especificas?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5 Empatía</b>							

26	¿Los empleados de Reniec brindan amabilidad ante un desconocimiento del trámite de duplicado de DNI?	/		/		/		
27	¿El personal de Reniec le atendió cordialmente en su trámite?	/		/		/		
28	¿En Reniec brinda atención preferencial?	/		/		/		
29	¿El personal de Reniec le brinda facilidades en atención preferencial?	/		/		/		
30	¿El personal de Reniec le entrega su Duplicado muy atentamente?	/		/		/		
31	¿El personal de Reniec le brinda información personalizada?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ☒ ]    Aplicable después de corregir [   ]    No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: Normila Garro Aburto

DNI: 09469026

Especialidad del validador: Docente de Investigación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de 06 del 2018

[Firma]  
Firma del Experto Informante.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Tangible</b>							
1	¿Considera Ud que el Reniec cuenta con equipamiento de aspecto moderno	✓		✓		✓		
2	¿Considera Ud que las instalaciones físicas son visualmente atractivas?	✓		✓		✓		
3	¿Considera Ud que los empleados de Reniec tienen buena presencia?	✓		✓		✓		
4	¿En Reniec el material asociado con el servicio (folletos) es visualmente atractivo?	✓		✓		✓		
5	¿Considera Ud que Reniec tiene una capacidad amplia en su local?	✓		✓		✓		
6	¿Considera Ud que el horario es adecuado para la atención en el trámite?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cuándo Reniec establece la fecha de entrega lo cumple?	✓		✓		✓		
8	¿Cuándo Ud Tenga un problema en el Trámite el Personal de Reniec muestra un interés sincero por solucionarlo?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Ud que Reniec lleva a cabo el servicio muy eficientemente?	✓		✓		✓		
10	¿Los empleados de Reniec le comunican con exactitud cuando recibirá su duplicado de DNI?	✓		✓		✓		
11	¿Los empleados de Reniec le proporcionan un servicio rápido?	✓		✓		✓		
12	¿Los empleados de Reniec siempre están dispuestos ayudarle?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 Capacidad de Respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Los empleados de Reniec están demasiados ocupados para responder a sus preguntas?	✓		✓		✓		
14	¿El comportamiento de los empleados de Reniec le inspira confianza?	✓		✓		✓		
15	¿Se siente seguro cuando realiza el trámite de duplicado de DNI?	✓		✓		✓		
17	¿Los empleados de Reniec tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?	✓		✓		✓		
18	¿El personal de Reniec le brinda un solución rápida en el trámite?	✓		✓		✓		
19	¿El personal de Reniec le brinda atención personalizada?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4 Seguridad</b>							
20	¿Reniec tiene horario de apertura p atención adecuada para todos los ciudadanos?	✓		✓		✓		
21	¿Reniec cuenta con Funcionarios que proporcionan atención adecuada?	✓		✓		✓		
22	¿Al personal de Reniec le interesa por actuar de modo mas conveniente para Ud?	✓		✓		✓		
23	¿El personal de Reniec es cortez absolviendo sus preguntas?	✓		✓		✓		
24	¿El personal de Reniec le da la confianza en su trámite de DNI?	✓		✓		✓		
25	¿Los empleados de Reniec comprenden sus necesidades especificas?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5 Empatía</b>							



	trámite de duplicado de DNI	/		/		/	
27	El personal de Reniec le atendió cordialmente en su trámite	/		/		/	
28	En Reniec brinda atención preferencial	/		/		/	
29	El personal de Reniec le brinda facilidades en atención preferencial	/		/		/	
30	El personal de Reniec le entrega su Duplicado muy atentamente	/		/		/	
31	El personal de Reniec le brinda información personalizada	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Chinchayán Alva Margarita Bettsché DNI: 02601223

Especialidad del validador: Magister Docencia y Gestión Educativa

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de enero del 2018

Margarita Chinchayán

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Tangible</b>							
1	¿Considera Ud que el Reniec cuenta con equipamiento de aspecto moderno	✓		✓		✓		
2	¿Considera Ud que las instalaciones físicas son visualmente atractivas?	✓		✓		✓		
3	¿Considera Ud que los empleados de Reniec tienen buena presencia?	✓		✓		✓		
4	¿En Reniec el material asociado con el servicio (folletos) es visualmente atractivo?	✓		✓		✓		
5	¿Considera Ud que Reniec tiene una capacidad amplia en su local?	✓		✓		✓		
6	¿Considera Ud que el horario es adecuado para la atención en el trámite?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 Fiabilidad</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
7	¿Cuándo Reniec establece la fecha de entrega lo cumple?	✓		✓		✓		
8	¿Cuándo Ud Tenga un problema en el Trámite el Personal de Reniec muestra un interés sincero por solucionarlo?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Ud que Reniec lleva a cabo el servicio muy eficientemente?	✓		✓		✓		
10	¿Los empleados de Reniec le comunican con exactitud cuando recibirá su duplicado de DNI?	✓		✓		✓		
11	¿Los empleados de Reniec le proporcionan un servicio rápido?	✓		✓		✓		
12	¿Los empleados de Reniec siempre están dispuestos ayudarle?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 Capacidad de Respuesta</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
13	¿Los empleados de Reniec están demasiados ocupados para responder a sus preguntas?	✓		✓		✓		
14	¿El comportamiento de los empleados de Reniec le inspira confianza?	✓		✓		✓		
15	¿Se siente seguro cuando realiza el trámite de duplicado de DNI?	✓		✓		✓		
17	¿Los empleados de Reniec tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?	✓		✓		✓		
18	¿El personal de Reniec le brinda un solución rápida en el trámite?	✓		✓		✓		
19	¿El personal de Reniec le brinda atención personalizada?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4 Seguridad</b>							
20	¿Reniec tiene horario de apertura y atención adecuada para todos los ciudadanos?	✓		✓		✓		
21	¿Reniec cuenta con Funcionarios que proporcionan atención adecuada?	✓		✓		✓		
22	¿Al personal de Reniec le interesa por actuar de modo mas conveniente para Ud?	✓		✓		✓		
23	¿El personal de Reniec es cortés absolviendo sus preguntas?	✓		✓		✓		
24	¿El personal de Reniec le da la confianza en su trámite de DNI?	✓		✓		✓		
25	¿Los empleados de Reniec comprenden sus necesidades específicas?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5 Empatía</b>							



N° PERSON A	Tangible						Fiabilidad						Capacidad de respuesta						Seguridad						Empatía						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	T
1	1	1	1	2	1	2	4	3	1	3	1	3	4	3	3	4	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
2	1	2	2	2	1	2	3	4	2	5	1	4	2	4	5	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	100
3	1	1	2	1	5	1	2	3	2	4	4	3	4	2	5	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	95
4	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	61
5	3	2	3	3	2	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	84
6	4	1	1	1	2	1	5	1	1	5	3	1	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	1	4	1	1	2	60
7	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	120
8	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	132
9	2	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	1	74
10	5	1	3	1	1	1	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5	3	5	1	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	108
11	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	1	2	2	3	3	2	4	1	2	2	3	2	1	80
12	3	2	3	2	3	4	4	3	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	116
13	2	1	3	4	5	5	1	2	4	5	4	4	5	1	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	118
14	2	3	5	1	1	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	4	1	120
15	3	2	3	2	2	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	120

16	3	3	2	2	4	4	4	3	2	4	1	1	3	2	2	3	1	2	4	3	5	5	5	3	1	1	2	2	1	2	80
17	4	3	3	2	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	108
18	3	2	3	2	2	5	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	107
19	4	2	4	3	2	2	5	5	3	4	2	3	1	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	5	5	1	1	5	4	98
20	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	70
21	1	1	1	2	1	2	4	3	1	3	1	3	4	3	3	4	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
22	1	2	2	2	1	2	3	4	2	5	1	4	2	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	100
23	1	1	2	1	5	1	2	3	2	4	4	3	4	2	5	3	3	2	3	2	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	95
24	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	61
25	3	2	3	3	2	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	84
26	4	1	1	1	2	1	5	1	1	5	3	1	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	1	4	1	1	2	60
27	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	120
28	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	132
29	2	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	1	74
30	5	1	3	1	1	1	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5	3	5	1	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	108
31	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	1	2	2	3	3	2	4	1	2	2	3	2	1	80
32	3	2	3	2	3	4	4	3	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	116
33	2	1	3	4	5	5	1	2	4	5	4	4	5	1	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	118
34	2	3	5	1	1	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	4	1	120

35	3	2	3	2	2	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	120
36	3	3	2	2	4	4	4	3	2	4	1	1	3	2	2	3	1	2	4	3	5	5	5	3	1	1	2	2	1	2	80
37	4	3	3	2	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	108
38	3	2	3	2	2	5	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	107
39	4	2	4	3	2	2	5	5	3	4	2	3	1	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	5	5	1	1	5	4	98
40	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	70
41	1	1	1	2	1	2	4	3	1	3	1	3	4	3	3	4	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
42	1	2	2	2	1	2	3	4	2	5	1	4	2	4	5	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	100
43	1	1	2	1	5	1	2	3	2	4	4	3	4	2	5	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	95
44	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	61
45	3	2	3	3	2	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	84
46	4	1	1	1	2	1	5	1	1	5	3	1	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	1	4	1	1	2	60
47	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	120
48	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	132
49	2	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	1	74
50	5	1	3	1	1	1	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5	3	5	1	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	108
51	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	1	2	2	3	3	2	4	1	2	2	3	2	1	80
52	3	2	3	2	3	4	4	3	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	116
53	2	1	3	4	5	5	1	2	4	5	4	4	5	1	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	118

54	2	3	5	1	1	2	3	4	5		5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	4	1	120	
55	3	2	3	2	2	4	5	5	3		5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	120	
56	3	3	2	2	4	4	4	3	2		4	1	1	3	2	2	3	1	2	4	3	5	5	5	3	1	1	2	2	1	2	80	
57	4	3	3	2	3	4	4	4	3		5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	108	
58	3	2	3	2	2	5	4	5	3		4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	107	
59	4	2	4	3	2	2	5	5	3		4	2	3	1	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	5	5	1	1	5	4	98	
60	3	2	1	3	3	3	2	2	3		3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	70
61	1	1	1	2	1	2	4	3	1		3	1	3	4	3	3	4	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
62	1	2	2	2	1	2	3	4	2		5	1	4	2	4	5	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	100
63	1	1	2	1	5	1	2	3	2		4	4	3	4	2	5	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	95	
64	1	1	2	1	1	1	2	2	1		2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	61	
65	3	2	3	3	2	2	1	2	1		3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	84	
66	4	1	1	1	2	1	5	1	1		5	3	1	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	1	4	1	1	2	60	
67	4	4	4	4	4	4	5	5	5		5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	120	
68	4	4	3	5	4	5	4	5	4		5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	132	
69	2	1	3	3	2	2	1	1	1		2	1	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	1	74	
70	5	1	3	1	1	1	5	5	3		5	3	4	3	5	5	5	3	5	1	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	108	
71	2	2	2	2	2	2	3	3	3		3	3	3	4	4	5	4	5	1	2	2	3	3	2	4	1	2	2	3	2	1	80	
72	3	2	3	2	3	4	4	3	4		5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	116	

73	2	1	3	4	5	5	1	2	4	5	4	4	5	1	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	118
74	2	3	5	1	1	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	4	1	120
75	3	2	3	2	2	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	120	
76	3	3	2	2	4	4	4	3	2	4	1	1	3	2	2	3	1	2	4	3	5	5	5	3	1	1	2	2	1	2	80	
77	4	3	3	2	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	108	
78	3	2	3	2	2	5	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	107	
79	4	2	4	3	2	2	5	5	3	4	2	3	1	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	5	5	1	1	5	4	98	
80	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	70	
81	1	1	1	2	1	2	4	3	1	3	1	3	4	3	3	4	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	
82	1	2	2	2	1	2	3	4	2	5	1	4	2	4	5	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	100	
83	1	1	2	1	5	1	2	3	2	4	4	3	4	2	5	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	95	
84	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	61	
85	3	2	3	3	2	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	84	
86	4	1	1	1	2	1	5	1	1	5	3	1	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	1	4	1	1	2	60	
87	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	120	
88	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	132	
89	2	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	1	74	
90	5	1	3	1	1	1	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5	3	5	1	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	108	
91	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	1	2	2	3	3	2	4	1	2	2	3	2	1	80	

92	3	2	3	2	3	4	4	3	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	116
93	2	1	3	4	5	5	1	2	4	5	4	4	5	1	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	118
94	2	3	5	1	1	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	4	1	120
95	3	2	3	2	2	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	120
96	3	3	2	2	4	4	4	3	2	4	1	1	3	2	2	3	1	2	4	3	5	5	5	3	1	1	2	2	1	2	80
97	4	3	3	2	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	108
98	3	2	3	2	2	5	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	107
99	4	2	4	3	2	2	5	5	3	4	2	3	1	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	5	5	1	1	5	4	98
100	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	70
101	1	1	1	2	1	2	4	3	1	3	1	3	4	3	3	4	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
102	1	2	2	2	1	2	3	4	2	5	1	4	2	4	5	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	100
103	1	1	2	1	5	1	2	3	2	4	4	3	4	2	5	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	95
104	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	61
105	3	2	3	3	2	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	84
106	4	1	1	1	2	1	5	1	1	5	3	1	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	1	4	1	1	2	60
107	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	120
108	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	132
109	2	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	1	74
110	5	1	3	1	1	1	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5	3	5	1	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	108



111	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	1	2	2	3	3	2	4	1	2	2	3	2	1	80
112	3	2	3	2	3	4	4	3	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	116
113	2	1	3	4	5	5	1	2	4	5	4	4	5	1	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	118
114	2	3	5	1	1	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	4	1	120
115	3	2	3	2	2	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	120
116	3	3	2	2	4	4	4	3	2	4	1	1	3	2	2	3	1	2	4	3	5	5	5	3	1	1	2	2	1	2	80
117	4	3	3	2	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	108
118	3	2	3	2	2	5	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	107
119	4	2	4	3	2	2	5	5	3	4	2	3	1	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	5	5	1	1	5	4	98
120	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	70
121	1	1	1	2	1	2	4	3	1	3	1	3	4	3	3	4	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
122	1	2	2	2	1	2	3	4	2	5	1	4	2	4	5	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	100
123	1	1	2	1	5	1	2	3	2	4	4	3	4	2	5	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	95
124	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	61
125	3	2	3	3	2	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	84
126	4	1	1	1	2	1	5	1	1	5	3	1	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	1	4	1	1	2	60
127	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	120
128	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	132
129	2	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	1	74

130	5	1	3	1	1	1	5	5	3		5	3	4	3	5	5	5	3	5	1	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	108	
131	2	2	2	2	2	2	3	3	3		3	3	3	4	4	5	4	5	1	2	2	3	3	2	4	1	2	2	3	2	1	80	
132	3	2	3	2	3	4	4	3	4		5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	116	
133	2	1	3	4	5	5	1	2	4		5	4	4	5	1	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	118	
134	2	3	5	1	1	2	3	4	5		5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	4	1	120
135	3	2	3	2	2	4	5	5	3		5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	120
136	3	3	2	2	4	4	4	3	2		4	1	1	3	2	2	3	1	2	4	3	5	5	5	3	1	1	2	2	1	2	80	
137	4	3	3	2	3	4	4	4	3		5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	108	
138	3	2	3	2	2	5	4	5	3		4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	107	
139	4	2	4	3	2	2	5	5	3		4	2	3	1	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	5	5	1	1	5	4	98	
140	3	2	1	3	3	3	2	2	3		3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	70	
141	1	1	1	2	1	2	4	3	1		3	1	3	4	3	3	4	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	
142	1	2	2	2	1	2	3	4	2		5	1	4	2	4	5	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	100	
143	1	1	2	1	5	1	2	3	2		4	4	3	4	2	5	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	95	
144	1	1	2	1	1	1	2	2	1		2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	61	
145	3	2	3	3	2	2	1	2	1		3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	84	
146	4	1	1	1	2	1	5	1	1		5	3	1	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	1	4	1	1	2	60	
147	4	4	4	4	4	4	5	5	5		5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	120	
148	4	4	3	5	4	5	4	5	4		5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	132	

149	2	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	1	74	
150	5	1	3	1	1	1	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5	3	5	1	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	108	
151	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	1	2	2	3	3	2	4	1	2	2	3	2	1	80	
152	3	2	3	2	3	4	4	3	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	116
153	2	1	3	4	5	5	1	2	4	5	4	4	5	1	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	118
154	2	3	5	1	1	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	4	1	120
155	3	2	3	2	2	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	120
156	3	3	2	2	4	4	4	3	2	4	1	1	3	2	2	3	1	2	4	3	5	5	5	3	1	1	2	2	1	2	80	
157	4	3	3	2	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	108	
158	3	2	3	2	2	5	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	107	
159	4	2	4	3	2	2	5	5	3	4	2	3	1	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	5	5	1	1	5	4	98	
160	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	70	
161	1	1	1	2	1	2	4	3	1	3	1	3	4	3	3	4	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
162	1	2	2	2	1	2	3	4	2	5	1	4	2	4	5	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	100
163	1	1	2	1	5	1	2	3	2	4	4	3	4	2	5	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	95	
164	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	61	
165	3	2	3	3	2	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	84	
166	4	1	1	1	2	1	5	1	1	5	3	1	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	1	4	1	1	2	60	
167	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	120	

168	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	132
169	2	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	1	74
170	5	1	3	1	1	1	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5	3	5	1	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	108
171	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	1	2	2	3	3	2	4	1	2	2	3	2	1	80
172	3	2	3	2	3	4	4	3	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	116
173	2	1	3	4	5	5	1	2	4	5	4	4	5	1	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	118
174	2	3	5	1	1	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	4	1	120
175	3	2	3	2	2	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	120
176	3	3	2	2	4	4	4	3	2	4	1	1	3	2	2	3	1	2	4	3	5	5	5	3	1	1	2	2	1	2	80
177	4	3	3	2	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	108
178	3	2	3	2	2	5	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	107
179	4	2	4	3	2	2	5	5	3	4	2	3	1	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	5	5	1	1	5	4	98
180	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	70
181	1	1	1	2	1	2	4	3	1	3	1	3	4	3	3	4	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
182	1	2	2	2	1	2	3	4	2	5	1	4	2	4	5	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	100
183	1	1	2	1	5	1	2	3	2	4	4	3	4	2	5	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	95
184	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	61
185	3	2	3	3	2	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	84
186	4	1	1	1	2	1	5	1	1	5	3	1	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	1	4	1	1	2	60

187	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	120
188	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	132
189	2	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	1	74
190	5	1	3	1	1	1	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5	3	5	1	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	108
191	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	1	2	2	3	3	2	4	1	2	2	3	2	1	80
192	3	2	3	2	3	4	4	3	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	116
193	2	1	3	4	5	5	1	2	4	5	4	4	5	1	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	118
194	2	3	5	1	1	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	4	1	120
195	3	2	3	2	2	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	120
196	3	3	2	2	4	4	4	3	2	4	1	1	3	2	2	3	1	2	4	3	5	5	5	3	1	1	2	2	1	2	80
197	4	3	3	2	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	108
198	3	2	3	2	2	5	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	107
199	4	2	4	3	2	2	5	5	3	4	2	3	1	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	5	5	1	1	5	4	98
200	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	70
201	1	1	1	2	1	2	4	3	1	3	1	3	4	3	3	4	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
202	1	2	2	2	1	2	3	4	2	5	1	4	2	4	5	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	100
203	1	1	2	1	5	1	2	3	2	4	4	3	4	2	5	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	95
204	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	61
205	3	2	3	3	2	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	84

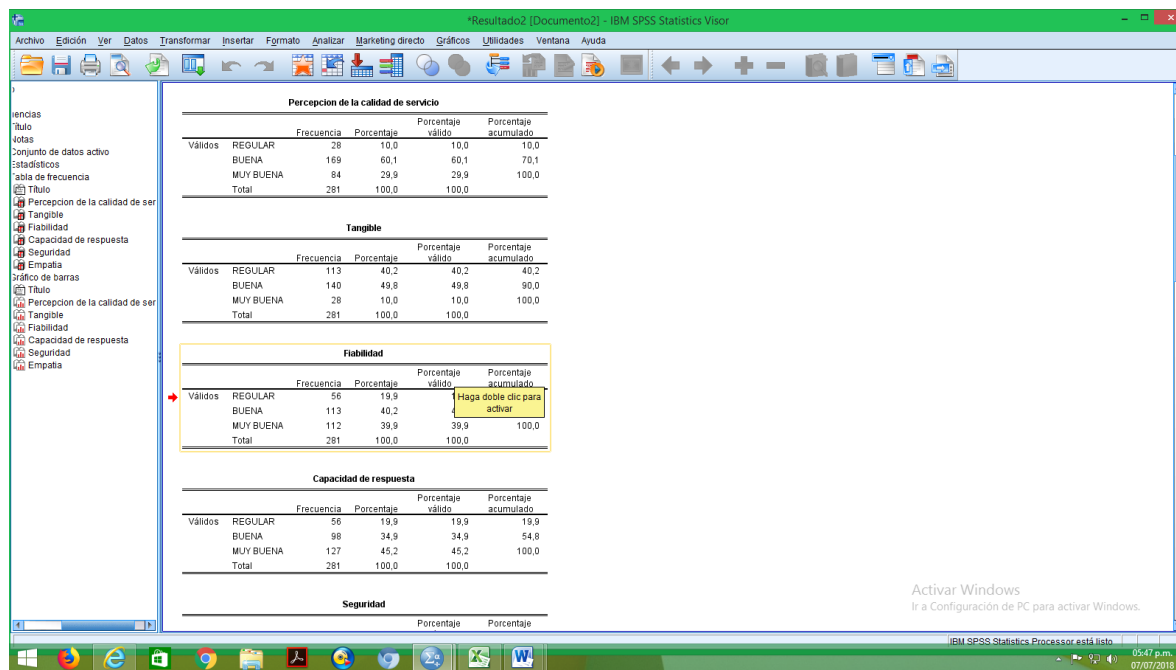
206	4	1	1	1	2	1	5	1	1	5	3	1	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	1	4	1	1	2	60
207	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	120
208	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	132
209	2	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	1	74
210	5	1	3	1	1	1	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5	3	5	1	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	108
211	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	1	2	2	3	3	2	4	1	2	2	3	2	1	80
212	3	2	3	2	3	4	4	3	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	116
213	2	1	3	4	5	5	1	2	4	5	4	4	5	1	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	118
214	2	3	5	1	1	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	4	1	120
215	3	2	3	2	2	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	120
216	3	3	2	2	4	4	4	3	2	4	1	1	3	2	2	3	1	2	4	3	5	5	5	3	1	1	2	2	1	2	80
217	4	3	3	2	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	108
218	3	2	3	2	2	5	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	107
219	4	2	4	3	2	2	5	5	3	4	2	3	1	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	5	5	1	1	5	4	98
220	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	70
221	1	1	1	2	1	2	4	3	1	3	1	3	4	3	3	4	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
222	1	2	2	2	1	2	3	4	2	5	1	4	2	4	5	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	100
223	1	1	2	1	5	1	2	3	2	4	4	3	4	2	5	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	95
224	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	61

225	3	2	3	3	2	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	84
226	4	1	1	1	2	1	5	1	1	5	3	1	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	1	4	1	1	2	60
227	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	120
228	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	132
229	2	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	1	74
230	5	1	3	1	1	1	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5	3	5	1	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	108
231	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	1	2	2	3	3	2	4	1	2	2	3	2	1	80
232	3	2	3	2	3	4	4	3	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	116
233	2	1	3	4	5	5	1	2	4	5	4	4	5	1	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	118
234	2	3	5	1	1	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	4	1	120
235	3	2	3	2	2	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	120
236	3	3	2	2	4	4	4	3	2	4	1	1	3	2	2	3	1	2	4	3	5	5	5	3	1	1	2	2	1	2	80
237	4	3	3	2	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	108
238	3	2	3	2	2	5	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	107
239	4	2	4	3	2	2	5	5	3	4	2	3	1	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	5	5	1	1	5	4	98
240	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	70
241	1	1	1	2	1	2	4	3	1	3	1	3	4	3	3	4	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
242	1	2	2	2	1	2	3	4	2	5	1	4	2	4	5	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	100
243	1	1	2	1	5	1	2	3	2	4	4	3	4	2	5	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	95

244	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	61
245	3	2	3	3	2	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	84
246	4	1	1	1	2	1	5	1	1	5	3	1	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	1	4	1	1	2	60
247	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	120
248	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	132
249	2	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	1	74
250	5	1	3	1	1	1	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5	3	5	1	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	108
251	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	1	2	2	3	3	2	4	1	2	2	3	2	1	80
252	3	2	3	2	3	4	4	3	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	116
253	2	1	3	4	5	5	1	2	4	5	4	4	5	1	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	118
254	2	3	5	1	1	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	4	1	120
255	3	2	3	2	2	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	120
256	3	3	2	2	4	4	4	3	2	4	1	1	3	2	2	3	1	2	4	3	5	5	5	3	1	1	2	2	1	2	80
257	4	3	3	2	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	108
258	3	2	3	2	2	5	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	107
259	4	2	4	3	2	2	5	5	3	4	2	3	1	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	5	5	1	1	5	4	98
260	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	70
261	1	1	1	2	1	2	4	3	1	3	1	3	4	3	3	4	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
262	1	2	2	2	1	2	3	4	2	5	1	4	2	4	5	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	100



[illegible]



TABLES OF FREQUENCIES AND GRAPHS 2018.sav ANN.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: V1 2:00 (Visible: 6 de 6 variables)

	V1	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	BUENA	REGULAR	BUENA	BUENA	REGULAR	BUENA											
2	BUENA	REGULAR	BUENA	BUENA	MUY BUE...	MUY BUE...											
3	BUENA	REGULAR	BUENA	BUENA	BUENA	MUY BUE...											
4	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENA	BUENA	BUENA											
5	BUENA	BUENA	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR											
6	REGULAR	REGULAR	BUENA	REGULAR	REGULAR	REGULAR											
7	MUY BUE...	MUY BUE...	REGULAR	MUY BUE...	BUENA	MUY BUE...											
8	MUY BUE...	MUY BUE...	MUY BUE...	MUY BUE...	MUY BUE...	MUY BUE...											
9	BUENA	REGULAR	REGULAR	BUENA	BUENA	BUENA											
10	BUENA	REGULAR	MUY BUE...	MUY BUE...	BUENA	MUY BUE...											
11	BUENA	REGULAR	BUENA	MUY BUE...	BUENA	REGULAR											
12	MUY BUE...	BUENA	MUY BUE...	MUY BUE...	MUY BUE...	MUY BUE...											
13	MUY BUE...	BUENA	BUENA	BUENA	MUY BUE...	MUY BUE...											
14	MUY BUE...	BUENA	MUY BUE...	MUY BUE...	MUY BUE...	MUY BUE...											
15	MUY BUE...	BUENA	MUY BUE...	MUY BUE...	MUY BUE...	MUY BUE...											
16	BUENA	BUENA	BUENA	REGULAR	MUY BUE...	REGULAR											
17	BUENA	BUENA	MUY BUE...	MUY BUE...	MUY BUE...	BUENA											
18	BUENA	BUENA	MUY BUE...	MUY BUE...	BUENA	MUY BUE...											
19	BUENA	BUENA	MUY BUE...	BUENA	BUENA	BUENA											
20	BUENA	BUENA	BUENA	REGULAR	REGULAR	BUENA											
21	BUENA	REGULAR	BUENA	BUENA	REGULAR	BUENA											
22	BUENA	REGULAR	BUENA	MUY BUE...	MUY BUE...	MUY BUE...											
23	BUENA	REGULAR	BUENA	BUENA	MUY BUE...	MUY BUE...											
24	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENA	BUENA	BUENA											
25	BUENA	BUENA	REGULAR	REGULAR	BUENA	MUY BUE...											
26	REGULAR	REGULAR	BUENA	REGULAR	REGULAR	REGULAR											
27	MUY BUE...	MUY BUE...	REGULAR	MUY BUE...	BUENA	MUY BUE...											
28	MUY BUE...	MUY BUE...	MUY BUE...	MUY BUE...	MUY BUE...	MUY BUE...											

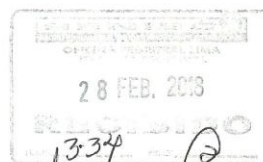
Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

05:47 p.m. 07/07/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



*Escuela de Posgrado*

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

Lima, 22 de febrero de 2018

Carta P. 0104-2018-EPG-UCV-LN

**Carlos Alcibíades La Torre Castillo**

Jefe (E) de la Oficina Registral Lima Cercado- U.U.O.O. GOR.  
**Registro Nacional de Identificación y Estado Civil**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Ana Cecilia Chinchayan Alva** identificado con DNI N.º y código de matrícula N.º **6000154531**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Percepción de la calidad del servicio en el registro nacional de identificación y estado civil, sede Central Lima, 2017"**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Carlos Ventura Orbegoso**  
Director de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

FLPC

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### **Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis**

Yo, Luzmila Lourdes Garro Aburto asesor del curso de Desarrollo de proyecto de investigación y revisor de la tesis del estudiante Br. **Ana Cecilia Chinchayán Alva** titulada: **Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017**. Constató que la misma tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de agosto del 2018

---

Luzmila Lourdes Garro Aburto

DNI: 09469026



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CHINCHAYÁN ALVA ANA CECILIA

INFORME TITULADO:

PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL REGISTRO  
NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL, SEDE CENTRAL  
Lima, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 25 DE AGOSTO de 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORIA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CHINCHAYAN ALVA ANA CECILIA

D.N.I. : 02626495

Domicilio : PASAJE CAPITAN JOSE QUINONES 196 Dpto 205 JESU MARIA

Teléfono : Fijo : Móvil : 966900822

E-mail : amceci@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

☐ Tesis de Post Grado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTION PUBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CHINCHAYAN ALVA ANA CECILIA

Título de la tesis:

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL REGISTRO  
NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL SEDE CENTRAL LIMA, 2017

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Ana Chinchayan Alva

Fecha :

15 de febrero 2018

